

Plan de Salud Comunitario del Valle Imperial - Community Advantage Plus (HMO D-SNP), un plan Medicare Medi-Cal | Resumen de Beneficios 2026

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por Community Advantage Plus. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y servicios ofrecidos e información sobre sus derechos como participante de Community Advantage Plus. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del Participante*.

Tabla de Contenido

A. Descargos de Responsabilidad	2
B. Preguntas frecuentes (FAQ)	9
C. Lista de servicios cubiertos	15
D. Beneficios cubiertos fuera de Community Advantage Plus	28
E. Servicios que Community Advantage Plus, Medicare y Medi-Cal no cubren	31
F. Sus derechos como participante del plan	32
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado	35
H. Qué hacer si sospecha de fraude	36

H1671_SB_Spanish_2025_Ver1_D-SNP



A. Descargos de Responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Community Advantage Plus para 2026. Esto es sólo un resumen. Lea el *Manual para Participantes* para ver la lista completa de beneficios. Llame al Departamento de Servicio al Cliente al 1-888-484-1412. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-671-3263. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. El Manual del Participante también se puede encontrar en nuestro sitio web en www.chpiv.org.

- ❖ Community Advantage Plus es la marca de Medicare para Community Health Plan of Imperial Valley, un plan HMO con un contrato de Medicare y es un patrocinador aprobado de la Parte D. Nuestros planes D-SNP tienen un contrato con el programa estatal de Medicaid. La inscripción a nuestros planes depende de la renovación del contrato.
- ❖ Los proveedores fuera de la red/o no contratados no tienen la obligación de tratar a los participantes del Plan, excepto en situaciones de emergencia. Llame a nuestro número de Departamento de Servicio al Cliente o consulte su Manual del Participante para obtener más información, incluido el costo compartido que se aplica a los servicios fuera de la red.
- ❖ Para obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual *Medicare y Usted*. Tiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Puede obtenerlo en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Para obtener más información sobre **Medi-Cal**, puede consultar el sitio web del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) (www.dhcs.ca.gov/) o comunicarse con la Oficina del Defensor del Pueblo de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m. También puede llamar al Defensor del Pueblo especial para personas que tienen Medicare y Medi-Cal, al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, entre las 9:00 a.m. y 5:00 p.m.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). These services are free of charge.

العربية (Arabic)

تنبيه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، اتصل بالرقم 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات بطريقة برايل والطباعة الكبيرة. اتصل بالرقم (1-888-484-1412) (TTY: 1-888-671-3263) هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ անհրաժեշտ է օգնություն Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263): Հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, ինչպիսիք են բրայլյան փաստաթղթերը և խոշոր տպագրությունները, նաև մատչելի են օգնություններ և ծառայություններ: Չանգահարեք 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263): Այս ծառայությունները անվճար են:



ខ្មែរ (Cambodian)

សូមប្រុងប្រយ័ត្ន: ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសាបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទ
1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263)។ ការជួយសម្រាប់មនុស្សជាតិការដូចជា
ឯកសារជាភាសាប្រែល និងឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ ក៏អាចប្រើបានផងដែរ។
សូមទូរស័ព្ទ 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263)។
សេវាកម្មទាំងនេះមានដោយឥតគិតថ្លៃ។

繁體中文 (Traditional Chinese)

注意: 如果您需要以您的语言获得帮助, 请拨打 1-888-484-1412
(TTY: 1-888-671-3263)。为残障人士提供的帮助和服务(如盲文和大字体文档)
也可获得。请拨打 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263)。这些服务是免费的。

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به کمک به زبان خود نیاز دارید، با شماره 1-888-484-1412 تماس بگیرید
(TTY: 1-888-671-3263). کمک‌ها و خدمات برای افراد دارای معلولیت، مانند اسناد به خط بریل و چاپ
بزرگ، نیز در دسترس هستند. با شماره 1-888-484-1412 تماس بگیرید. (TTY: 1-888-671-3263).
این خدمات رایگان هستند.



हिन्दी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आपको अपनी भाषा में मदद की आवश्यकता है, तो 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263) पर कॉल करें। विकलांग लोगों के लिए सहायक और सेवाएं, जैसे ब्रेल में दस्तावेज़ और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263) पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab rau koj hom lus, hu rau 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Kev pab thiab kev pabcuam rau cov neeg muaj kev xiam oob khab, xws li cov ntaub ntawv nyob rau hauv braille thiab cov ntawv loj, kuj muaj. Hu rau 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Cov kev pabcuam no yog pub dawb.

日本語 (Japanese)

注意: ご自身の言語で支援が必要な場合は、1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263) にお電話ください。点字や大文字の印刷物など、障害のある方のための支援やサービスも利用できます。1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263) にお電話ください。これらのサービスは無料です。

한국어 (Korean)

주의: 귀하의 언어로 도움이 필요하시면 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263) 으로 전화하십시오. 점자 및 큰활자 인쇄물과 같은 장애인을 위한 지원 및 서비스도 제공됩니다. 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263) 으로 전화하십시오. 이 서비스는 무료입니다.



ພາສາລາວ (Laotian)

ໂປດສ ງເກດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ, ໂທ
1-888-484-1412

(TTY: 1-888-671-3263). ການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ

ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ,

ເຊັ່ນ ເອກະສານເປັນແບບຮອບ ແລະ ເອກະສານພິມຕົວໃຫຍ່,

ກໍ່ມີໃຫ້ບໍລິການ. ໂທ

1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). ການບໍລິການເຫຼືອ ' ານ ິ້ ແມ່ນພຣີ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਬਰੇਲ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਰਗੇ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вам нужна помощь на вашем языке, позвоните по номеру 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Также доступны вспомогательные средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, такие как документы на шрифте Брайля и крупным шрифтом. Звоните по номеру 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Эти услуги бесплатны.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). También están disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y en letra grande. Llame al 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Estos servicios son gratuitos.



Tagalog (Filipino)

PANSIN: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malalaking print, ay makukuha rin. Tumawag sa 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Ang mga serbisyong ito ay libre.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือในภาษาของคุณ กรุณาโทร 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263) มีบริการช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการ เช่น เอกสารในรูปแบบอักษรเบรลล์และตัวพิมพ์ใหญ่ ก็มีให้บริการเช่นกัน โทร 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263) บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่าย

Українська (Ukrainian)

УВАГА: Якщо вам потрібна допомога вашою мовою, зателефонуйте за номером 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Також доступні допоміжні засоби та послуги для людей з інвалідністю, такі як документи шрифтом Брайля та великим шрифтом. Зателефонуйте за номером 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Ці послуги є безкоштовними.



Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu ông/bà cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, xin gọi số 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Các hỗ trợ và dịch vụ cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi braille và bản in lớn, cũng có sẵn. Xin gọi số 1-888-484-1412 (TTY: 1-888-671-3263). Các dịch vụ này hoàn toàn miễn phí.

- Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al Departamento de Servicio al Cliente al 1-888-484-1412. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-671-3262. Estamos abiertos para asistirle las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.
- Este documento está disponible de forma gratuita en inglés y español.
- Usted puede realizar una solicitud permanente para obtener cualquier documento en un idioma que no sea inglés o en un formato alternativo, como Braille, CD, audio o letra grande; esta información se mantendrá en su archivo para futuros envíos y comunicaciones de modo que no necesite realizar una solicitud por separado cada vez. Para realizar una solicitud permanente o si decide actualizar su idioma y/o formato preferido, llame al Departamento de Servicio al Cliente al 1-888-484-1412. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-671-3263. Estamos abiertos para asistirle las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.
- Contamos con servicios de interpretación gratuitos para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o de medicamentos. Para obtener un intérprete llámenos al 1-888-484-1412. Alguien que hable tu idioma te puede ayudar. Se trata de un servicio gratuito.

B. Preguntas frecuentes (FAQ)

La siguiente tabla enumera las preguntas más frecuentes.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Preguntas Más Frecuentes	Respuestas
¿Qué es un Plan Medi-Medi?	Un plan Medi-Medi es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medi-Cal para brindar beneficios de ambos programas a los afiliados. Es para personas mayores de 21 años. Un Plan Medi-Medi es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de Servicios y Apoyos a Largo Plazo (LTSS) y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de atención para ayudarlo a administrar todos sus proveedores, servicios y apoyos. Todos trabajan en conjunto para brindarle la atención que necesita.
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y Medi-Cal en Community Advantage Plus que recibo ahora?	Recibirá la mayoría de sus beneficios cubiertos de Medicare y Medi-Cal directamente de Community Advantage Plus. Trabjará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar qué servicios satisfarán mejor sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar según sus necesidades y la evaluación de su médico y equipo de atención. También puede obtener otros beneficios fuera de su plan de salud de la misma manera que lo hace ahora, directamente de una agencia Estatal o del condado como Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS), servicios especializados de salud mental y trastornos por uso de sustancias, o servicios del centro regional. Cuando se inscribe en Community Advantage Plus, usted y su equipo de atención trabajarán juntos para desarrollar un Plan Individualizado para abordar sus necesidades de salud y apoyo, reflejando sus preferencias y objetivos personales.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Preguntas Más Frecuentes	Respuestas
	Si está tomando algún medicamento de la Parte D de Medicare que Community Care Advantage normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal y lo ayudaremos a realizar la transición a otro medicamento o a obtener una excepción para que Community Care Advantage cubra su medicamento si es médicamente necesario. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicio al Cliente a los números que aparecen en la parte inferior de esta página.
¿Puedo utilizar los mismos médicos que utilizo ahora?	A menudo, ese es el caso. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con Community Advantage Plus y tienen un contrato con nosotros, puede seguir recurriendo a ellos. • Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están "dentro de la red". Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan participantes de nuestro plan y brindan servicios que nuestro plan cubre. Debe utilizar los proveedores de la red de Community Advantage Plus. Si utiliza proveedores o farmacias que no están en nuestra red, es posible que el plan no pague estos servicios o medicamentos. • Si necesita atención urgente o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede utilizar proveedores fuera del plan de Community Advantage Plus.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Preguntas Más Frecuentes	Respuestas
	● Si actualmente está bajo tratamiento con un proveedor que está fuera de la red de Community Advantage Plus o tiene una relación establecida con un proveedor que está fuera de la red de Community Advantage Plus, llame al Departamento de Servicio al Cliente para consultar sobre cómo mantenerse conectado y solicitar continuidad de atención. Puede continuar utilizando los médicos que utiliza actualmente durante 12 meses después de inscribirse en Community Advantage Plus. Para saber si sus médicos están en la red del plan, llame a Departamento de Servicio al Cliente a los números que aparecen al final de esta página o lea el Directorio de proveedores y farmacias de Community Advantage Plus en el sitio web del plan en www.chpiv.org. Si Community Advantage Plus es nuevo para usted, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención individualizado para abordar sus necesidades.
¿Qué es un coordinador de atención de Community Advantage Plus?	Un coordinador de atención de Community Advantage Plus es la persona principal con la que puede comunicarse. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y se asegura de que obtenga lo que necesita.
¿Qué son los Servicios y Apoyos a Largo Plazo (LTSS)?	Los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) son ayuda para las personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas como bañarse, ir al baño, vestirse, preparar la comida y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se brindan en su hogar o en su comunidad, pero podrían brindarse en un hogar de ancianos u hospital. En algunos casos, un condado u otra agencia pueden administrar estos servicios y su coordinador de atención o equipo de atención trabajará con esa agencia.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Preguntas Más Frecuentes	Respuestas
¿Qué es un Programa de Servicios Multipropósito para Personas Mayores (MSSP)?	Un MSSP proporciona coordinación de atención continua con proveedores de atención médica más allá de lo que su plan de salud ya ofrece y puede conectarlo con otros servicios y recursos comunitarios necesarios. Este programa lo ayuda a obtener servicios que lo ayudan a vivir de manera independiente en su hogar.
¿Qué sucede si necesito un servicio pero nadie en la red de Community Advantage Plus puede brindarlo?	La mayoría de los servicios serán proporcionados por nuestros proveedores de la red. Si necesita un servicio que no se puede brindar dentro de nuestra red, Community Advantage Plus pagará el costo de un proveedor fuera de la red.
¿Dónde está disponible Community Advantage Plus?	El área de servicio de este plan incluye: Condado de Imperial, California. Debe vivir en esta área para unirse al plan.
¿Qué es la autorización previa?	Autorización previa significa una aprobación de Community Advantage Plus para buscar servicios fuera de nuestra red o para obtener servicios que nuestra red no cubre habitualmente antes de recibir los servicios. Es posible que Community Advantage Plus no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si no obtiene autorización previa. Si usted necesita atención urgente o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener una autorización previa primero. Community Advantage Plus puede proporcionarle a usted o a su proveedor una lista de servicios o procedimientos que requieren que obtenga autorización previa de Community Advantage Plus antes de que se brinde el servicio. Si tiene preguntas sobre si se requiere autorización previa para servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame a Departamento de Servicio al Cliente a los números que aparecen en la parte inferior de esta página para obtener ayuda.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Preguntas Más Frecuentes	Respuestas
¿Qué es una derivación?	Una derivación significa, que su proveedor de atención primaria (PCP) debe darle aprobación para acudir a alguien que no sea su PCP. Una derivación es diferente a una autorización previa. Si no recibe una derivación de su médico de cabecera, es posible que Community Advantage Plus no cubra los servicios. Community Advantage Plus puede proporcionarle una lista de servicios que requieren una derivación de su PCP antes de que se brinde el servicio.
¿Qué es una derivación?	Consulte el <i>Manual del Participante</i> para obtener más información sobre cuándo necesitará obtener una derivación de su PCP.
¿Debo pagar una cantidad mensual (también llamada prima) bajo Community Advantage Plus?	No. Debido a que tiene Medi-Cal, no pagará ninguna prima mensual, incluida la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura de salud.
¿Debo pagar un deducible como participante de Community Advantage Plus?	No. Usted no paga deducibles en Community Advantage Plus.
¿Cuál es el monto máximo de desembolso que pagaré por servicios médicos como participante de Community Advantage Plus?	En Community Advantage Plus no hay costos compartidos para los servicios médicos, por lo que sus costos anuales de desembolso serán de \$0.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

C. Lista de servicios cubiertos

La siguiente tabla es una descripción general rápida de los servicios que puede necesitar, sus costos y las reglas sobre los beneficios.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención hospitalaria	Estancia en el hospital	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Cuidado médico o de cirujano	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, incluida la observación.	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización Por favor visite a su PCP para una derivación.
	Servicios del centro de cirugía ambulatoria (ASC)	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
Usted quiere un médico	Visitas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Atención especializada	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Visitas de bienestar, como un examen físico	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Atención para evitar que se enferme, como vacunas contra la gripe y exámenes de detección para detectar cáncer	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	"Bienvenido a Medicare" (visita preventiva solo una vez)	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
Necesita atención de emergencia	Servicios de emergencias	\$0	Puede obtener servicios de sala de emergencias fuera de la red y sin autorización previa.
	Atención de urgencias (Urgent care)	\$0	Puede obtener servicios de atención de urgencia fuera de la red y sin autorización previa.
	Atención de emergencia en todo el mundo	\$0	Está cubierto hasta un máximo de \$50,000 por atención de emergencia y urgencia recibida fuera de los Estados Unidos. Pueden aplicarse limitaciones.
Necesita exámenes médicos	Servicios de radiología de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de imágenes, como tomografías computarizadas o resonancias magnéticas)	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización Por favor visite a su PCP para una derivación.
	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre.	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización Por favor visite a su PCP para una derivación.
Necesita servicios de audición/auditivos	Exámenes de audición	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización Limitado a un examen de audición de rutina por año.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Audífonos	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización Limitado a una evaluación/adaptación de rutina y un máximo de \$1,510 para beneficios de audífonos por año.
Necesita cuidado dental	Revisiones dentales y cuidados preventivos	\$0	Medi-Cal cubre controles dentales y atención preventiva. Los servicios que están cubiertos por el Programa Dental de Medi-Cal no se le cobran. Sin embargo, usted es responsable de su parte del monto del costo, si aplica. Usted es responsable de pagar los servicios no cubiertos por su plan o por el Programa Dental de Medi-Cal. Pueden aplicarse reglas de autorización Para obtener más información sobre el Programa Dental de Medi-Cal, visite https://dental.dhcs.ca.gov/
	Atención dental restaurativa y de emergencia	\$0	Medi-Cal cubre la atención dental restaurativa y de emergencia bajo el Programa Dental de Medi-Cal. Para obtener más información sobre el Programa Dental de Medi-Cal, visite https://dental.dhcs.ca.gov



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Atención dental integral	\$0	Máximo de \$2,000 por año calendario para servicios de restauración y de prótesis dental no cubiertos por el Programa Dental de Medi-Cal.
Necesita cuidado de los ojos	Exámenes de la vista	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización Limitado a un examen ocular de rutina cada dos años.
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Un par de anteojos y marcos o lentes de contacto, que no excedan de \$250 cada dos años.
	Otros cuidados de la vista	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
Necesita servicios de salud mental	Servicios de salud mental	\$0	La cobertura de su plan incluye: • Tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia) • Pruebas psicológicas para evaluar una condición de salud mental
	Atención para pacientes hospitalizados y ambulatorios y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud mental	\$0	La cobertura de su plan incluye: • Tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia) • Pruebas psicológicas para evaluar una condición de salud mental



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
			• Servicios ambulatorios que incluyen análisis de laboratorio, medicamentos y suministros. • Servicios ambulatorios para monitorear la terapia farmacológica • Consultas psiquiátricas • Tratamiento psiquiátrico para pacientes hospitalizados • Tratamiento Diurno • Programa de Hospitalización Parcial • Programa Intensivo para Pacientes Ambulatorios También es elegible para recibir servicios a través del Plan de Salud Mental Especializado del Condado llamando al 1-800-817-5292.
Necesita servicios para trastornos debidos al consumo de sustancias	Servicios para el trastornos debidos al consumo de sustancias	\$0	La cobertura de su plan incluye: • Detección, evaluación, intervenciones breves y derivación a tratamiento por alcohol y drogas (SABIRT),



Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
			• Tratamiento asistido por medicamentos (MAT) en un centro médico, y • Tratamiento de Opiáceos. Los beneficiarios de Medicare Medi-Cal también son elegibles para recibir servicios del sistema de entrega organizada de Medi-Cal de medicamentos del condado (DMCS-ODS) para servicios de trastornos por consumo de sustancias. Para obtener más información, llame al 1-800-817-5292.
Necesita un lugar para vivir con gente disponible para ayudarle	Atención de enfermería especializada	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización Por favor visite a su PCP para una derivación.
	Cuidados en residencias de ancianos	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Cuidado de Crianza para Adultos y Cuidado de Crianza Grupal para Adultos	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
Necesita terapia después de un accidente cerebrovascular o accidente	Terapia ocupacional, física o del habla	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización Por favor visite a su PCP para una derivación.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para llegar a los servicios de salud	Servicios de ambulancia	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Transporte de emergencia	\$0	No se requiere autorización
	Transporte a citas médicas y servicios	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición.	Medicamentos de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos administrados por su médico en su consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos que se usan con ciertos equipos médicos. Lea el <i>Manual del Participante</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.
	Medicamentos de la Parte D de Medicare: Nivel 1 Genérico Preferido Nivel 2 Genérico Nivel 3 Marca Preferida	Para un suministro de 31 días: • \$0 para Genéricos Preferidos de Nivel 1 • \$0 a \$5.10 de copago para Genéricos de Nivel 2 • \$0 a \$12.65 de copago para Marcas Preferidas de Nivel 3	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de Medicamentos Cubiertos</i> de Community Advantage Plus (<i>Lista de Medicamentos</i>) para obtener más información. Una vez que usted u otras personas en su nombre paguen \$2,100 ya ha llegado a la etapa de cobertura catastrófica y paga \$0 por todos sus medicamentos de Medicare. Lea el <i>Manual del Participante</i> para obtener más información sobre esta etapa.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Nivel 4 Marca No Preferida Nivel 5 Especialidad Nivel 6 Medicamentos de Cuidados Selectos	• \$0 a \$12.65 de copago para Marcas No Preferidas de Nivel 4 • \$0 a \$12.65 copago para Especialidad de Nivel 5 • \$0 para Medicamentos de Cuidado Selecto de Nivel 6 Los copagos de los medicamentos pueden variar según el nivel de Ayuda Adicional que reciba. Comuníquese con el plan para obtener más detalles.	Para algunos medicamentos, puede obtener un suministro a largo plazo (también llamado “suministro extendido”) cuando surte su receta. Un suministro a largo plazo es un suministro de hasta 93 días. Le cuesta lo mismo que un suministro de un mes y puede obtenerlo en una farmacia minorista o mediante pedido por correo.
	Medicamentos de venta libre (OTC)	\$0	Obtendrá un máximo de \$55 cada mes en una tarjeta de débito para usar en Medicamentos de Venta Libre y/o gastos de acondicionamiento físico.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
			Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la Lista de medicamentos OTC cubiertos de Community Advantage Plus (Lista de Medicamentos OTC) para obtener más información.
Necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades especiales de salud	Servicios de rehabilitación	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Equipo médico para atención domiciliaria.	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Servicios de diálisis	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
Necesita cuidado de los pies	Servicios de podología	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Servicios ortopédicos	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
Necesita equipo médico duradero (DME)	Sillas de ruedas, muletas y andaderas	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Nebulizadores	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
Nota: Esta no es una lista completa de DME cubiertos. Para obtener una lista completa, comuníquese con el Departamento de	Equipos e insumos de oxígeno	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicio al Cliente o consulte el Capítulo 4 del <i>Manual del Participante</i>.			
Necesita ayuda para vivir en casa	Servicios de salud en el hogar	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Servicios para el hogar, como limpieza o tareas domésticas, o modificaciones en el hogar, como barras de apoyo	\$0	Beneficio máximo de \$800 por año calendario para modificaciones en el hogar y dispositivos de seguridad para el baño. Para servicios de apoyo en el hogar (IHSS), llame al 1-800-510-2020 Servicios de Apoyo Comunitario. Pueden aplicarse reglas de autorización
	Salud diurna para adultos, Servicios Comunitarios para Adultos (CBAS) u otros servicios de apoyo	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización Por favor visite a su PCP para una derivación.
	Servicios de habilitación de día	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Servicios para ayudarlo a vivir solo (servicios de atención médica en el hogar o servicios de asistente de atención personal)	\$0	Para servicios de apoyo en el hogar (IHSS), llame al 1-800-510-2020, Servicios de apoyo comunitario. Pueden aplicarse reglas de autorización



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales	Servicios quiroprácticos	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización y límites de visitas. Si necesita tratamiento para el dolor de espalda, los servicios incluyen: • Manipulación quiropráctica de la columna vertebral, • Ejercicio terapéutico y • Estimulación muscular eléctrica (EMS).
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Servicios de prótesis	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Radioterapia	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización
	Servicios para ayudar a controlar su enfermedad	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Condición física	\$0	Obtendrá un máximo de \$55 cada mes en una tarjeta de débito para usar en Medicamentos de Venta Libre y/o gastos de acondicionamiento físico. Los gastos de fitness incluyen rastreador de actividad, actividades de fitness físico y de memoria, incluida la membresía del gimnasio. Pueden aplicarse limitaciones en el tipo de gastos de acondicionamiento físico.. Comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente al número que aparece al final de esta página para obtener más información.
	Comida Saludable	\$0	Si tiene una o más de las siguientes condiciones crónicas y cumple con ciertos criterios, puede ser elegible para recibir \$55 adicionales por mes en una tarjeta de débito para compras de alimentos saludables: • Trastorno por consumo crónico de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias (SUD) • Trastornos autoinmunes • Cáncer; Trastornos cardiovasculares • Insuficiencia cardíaca crónica



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
			• Demencia • Diabetes mellitus • Trastornos hematológicos graves • VIH/SIDA • Trastornos pulmonares crónicos • Condiciones de salud mental crónicas e incapacitantes • Trastornos neurológicos • Accidente Cerebrovascular • Enfermedad Renal Crónica • Enfermedad Gastrointestinal Crónica Es posible que se requiera la participación en un programa de coordinación de la atención y la aprobación del médico.
	Coordinación de Atención Integrada de California (CICM)	\$0	Al inscribirse en el Plan, usted quedará inscrito automáticamente en el programa de Coordinación de Atención Integrada de California y se le asignará un Coordinador de Casos.

El resumen de beneficios anterior se proporciona sólo con fines informativos y no es una lista completa de beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede leer el *Manual del Participante de Community Advantage Plus*. Si no tiene un *Manual del Participante*, llame a Community Advantage Plus Participante a los números que aparecen en la parte inferior de esta página para obtener uno. Si tiene preguntas, también puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente o visitar www.chpiv.org.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

D. Beneficios cubiertos fuera de Community Advantage Plus

Hay algunos servicios que puede obtener que no están cubiertos por Community Advantage Plus pero que están cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llame al Departamento de Servicio al Cliente a los números que aparecen en la parte inferior de esta página para obtener información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una Agencia Estatal	Sus costos
Para servicios de apoyo en el hogar (IHSS), comuníquese al 1-800-510-2020 o al 760-337-6800 o visite el sitio web en: https://www.imperialcountysocialservices.org/aging-and-disability-services Para obtener servicios de Salud Mental Especializados, comuníquese con el Plan de Salud Mental Especializado del Condado al 1-800-817-5292 o visite el sitio web en https://bhs.imperialcounty.org/adult-mhsa-fsp-programs/. Para servicios de Trastorno por Uso de Sustancias, comuníquese con el sistema de Entrega Organizada de Medi-Cal de Medicamentos del Condado (DMCS-ODS) al 800-817-5292 o visite el sitio web en https://bhs.imperialcounty.org/adult-substance-use-disorder-treatment-program/ Para programas de exención, comuníquese con el programa de Exención de Vida Asistida (ALW) o el Programa de Servicios Multipropósito para Personas Mayores (MSSP) al 760-352-6181 o visite el sitio web en https://www.icwtc.org/mssp-services.html	El costo será determinado por la agencia que brinda los servicios.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una Agencia Estatal	Sus costos
El Centro Regional de San Diego proporciona evaluaciones para establecer la elegibilidad para los servicios y desarrolla Planes de Programa Individual (IPP) o Planes de Servicios Familiares Individuales (IFSP) para personas elegibles. Los coordinadores de servicios aseguran los servicios necesarios a través de agencias comunitarias, referencias o compras. Los servicios disponibles incluyen programas diurnos, entrenamiento conductual y cuidados de relevo. Para servicios llame al 760-355-8383 o visite el sitio web en www.sdrc.org .	
Ciertos servicios dentales La información de contacto de los miembros de Dental Managed Care (DMC) se puede encontrar en www.dental.dhcs.ca.gov/Contact_Us/DMC_Member_Contact_Information/DMCMemberContactInformation. Para el Pago por Servicio Dental de Medi-Cal, comuníquese con Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 o visite el sitio web en smilecalifornia.org o sonriecalifornia.org.	\$0
Ciertos servicios de cuidados paliativos cubiertos fuera de Community Advantage Plus	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una Agencia Estatal	Sus costos
Coordinación de casos específicos	El costo será determinado por la agencia que brinda los servicios.
Casa de reposo con alojamiento y comida	El costo será determinado por la agencia que brinda los servicios.



E. Servicios que Community Advantage Plus, Medicare y Medi-Cal no cubren

Esta no es una lista completa. Llame al Departamento de Servicio al Cliente a los números que aparecen al final de esta página para obtener información sobre otros servicios excluidos.

Servicios que Community Advantage Plus, Medicare y Medi-Cal no cubren	
Servicios considerados no “razonables y médicamente necesarios”, según los estándares de Medicare y Medi-Cal, a menos que los incluyamos como servicios cubiertos.	Tratamientos, artículos y medicamentos médicos y quirúrgicos experimentales, a menos que Medicare, un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o nuestro plan los cubra.
Tratamiento quirúrgico para la obesidad mórbida, excepto cuando sea médicamente necesario y Medicare lo pague.	Una habitación privada en un hospital, excepto cuando sea médicamente necesario.
Enfermeros privados.	Artículos personales en su habitación en un hospital o centro de enfermería, como un teléfono o un televisor.
Servicios de enfermería a tiempo completo en su hogar.	Tarifas que cobran sus familiares directos o los participantes de su grupo familiar.
Procedimientos o servicios de mejora optativos o voluntarios (que incluyen pérdida de peso, crecimiento del cabello, rendimiento sexual, rendimiento atlético, fines estéticos, antienvjecimiento y rendimiento mental), excepto cuando sea médicamente necesario.	Cirugías estéticas u otros trabajos estéticos, a menos que sean necesarios por una lesión accidental o para mejorar una parte del cuerpo cuya forma no es la adecuada. Sin embargo, pagamos la reconstrucción de un seno después de una mastectomía y el tratamiento del otro seno para que coincida.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Servicios que Community Advantage Plus, Medicare y Medi-Cal no cubren

Atención quiropráctica, distinta de la manipulación manual de la columna vertebral de acuerdo con las pautas de cobertura y excepto como se describe en Servicios Quiroprácticos en la Tabla de Beneficios en la Sección D.	Atención de rutina para los pies, excepto según se describe en la sección de Servicios de Podología de la Tabla de Beneficios, en la Sección D.
Zapatos ortopédicos, a menos que formen parte de una pierna ortopédica y estén incluidos en el coste de la misma, o sean para una persona con pie diabético.	Dispositivos de apoyo para los pies, a excepción del calzado ortopédico o terapéutico para personas con pie diabético.
Queratotomía radial, cirugía LASIK y otros procedimientos por baja visión.	Reversión de procedimientos de esterilización y suministros anticonceptivos sin receta.
Servicios naturopáticos (uso de tratamientos naturales o alternativos).	Servicios que se proveen a veteranos en centros de Asuntos de Veteranos (Veterans Affairs, VA). Sin embargo, cuando un veterano recibe servicios de emergencia en un hospital de VA y el costo compartido de VA es mayor que el costo compartido de nuestro plan, le reembolsaremos la diferencia al veterano. Usted será responsable de pagar su parte del costo compartido.

F. Sus derechos como participante del plan

Como participante de Community Advantage Plus, usted tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ser sancionado. También puede usar estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el *Manual del Participante*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho al respeto, la justicia y la dignidad.** Esto incluye el derecho a:



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

- Obtener los servicios cubiertos sin preocuparse por su condición médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia en reclamos, historial médico, discapacidad (incluido el deterioro mental), estado civil, edad, sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género), orientación sexual, origen nacional, raza, color, religión, credo o asistencia pública
- Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) sin cargo
- Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión.
- **Tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye, información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que pueda entender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre:
 - Descripción de los servicios que cubrimos
 - Cómo obtener los servicios
 - Cuánto le costarán los servicios
 - Nombres de los proveedores de atención médica
- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año
 - Usar un proveedor de atención médica para mujeres sin una derivación
 - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente
 - Conozca todas las opciones de tratamiento, sin importar su costo, o si están cubiertas.
 - Rechazar el tratamiento, incluso si su proveedor de atención médica se lo desaconseja
 - Dejar de tomar medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica se lo desaconseja.
 - Solicitar una segunda opinión. Community Advantage Plus pagará el costo de su visita de segunda opinión
 - Dar a conocer sus deseos de atención médica en una directiva anticipada



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

- **Usted tiene derecho a un acceso oportuno a una atención que no tenga barreras de comunicación o acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
 - Obtener atención médica oportuna
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa, acceso sin barreras para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - Tener intérpretes para ayudar con la comunicación con sus proveedores de atención médica y su plan de salud.
- **Tiene derecho a buscar atención de emergencia y de urgencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
 - Obtener servicios de emergencia sin autorización previa en una emergencia
 - Utilizar un proveedor de atención de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario
- **Tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos de una manera que pueda comprender y solicitar que se modifiquen o corrijan sus registros.
 - Que su información personal de salud se mantenga privada
- **Tiene derecho a presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado, consulte la sección G a continuación.** Esto incluye el derecho a:
 - Presentar una queja o reclamo contra nosotros o nuestros proveedores
 - Apelar ciertas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores
 - Presente una queja ante el Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC) a través de un número de teléfono gratuito (1-888-466-2219), o una línea TDD (1-877-688-9891) para personas con problemas auditivos o del habla. El sitio web del DMHC (www.dmhc.ca.gov/) tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de revisión médica independiente (IMR) e instrucciones disponibles en línea.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

- Solicite al DMHC una IMR de servicios o artículos de Medi-Cal que sean de naturaleza médica
- Solicite una Audiencia Estatal
- Obtenga una razón detallada de por qué se negaron los servicios y solicite copias gratuitas de toda la información utilizada para tomar la decisión.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el *Manual del Participante*. Si tiene preguntas, puede llamar al Departamento de Servicio al cliente de Community Advantage Plus a los números que aparecen en la parte inferior de esta página.

También puede llamar al Defensor del Pueblo especial para personas que tienen Medicare y Medi-Cal al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, entre las 9:00 a. m. y las 5:00 p. m., o a la Oficina del Defensor del Pueblo de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m.

G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado

Si tiene una queja o piensa que Community Advantage Plus negó, retrasó o modificó indebidamente un servicio, llame al Departamento de Servicio al Cliente a los números que aparecen en la parte inferior de esta página. También puede presentar una queja por escrito a:

Community Advantage Plus
Attention: CHPIV Grievances and Appeals Supervisor
PO Box 174
Imperial, CA 92251
O envíe un fax al (619) 407-4646

Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el **Capítulo 9** del *Manual del Participante*. También puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente de Community Advantage Plus a los números que aparecen al final de esta página.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Puede optar por presentar una queja o reclamo contra nosotros o nuestros proveedores ante el Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC). El DMHC tiene un número de teléfono gratuito (1-888-HMO-2219) y una línea TTY (1-877-688-9891) para personas con problemas auditivos y del habla. El sitio web del DMHC (<http://www.hmohelp.ca.gov>) tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de revisión médica independiente (IMR) e instrucciones en línea. También tiene derecho a apelar ciertas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores.

H. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales de la salud y las organizaciones que brindan servicios son honestos. Desafortunadamente, puede haber algunos que sean deshonestos.

Si cree que un médico, hospital u otra farmacia está haciendo algo mal, comuníquese con nosotros.

- Llámenos al Departamento de Servicio al Cliente de Community Advantage Plus. Los números de teléfono aparecen en la parte inferior de esta página.
- O llame al Departamento de Servicio al Cliente de Medi-Cal al 1-800-541-5555. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-430-7077.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita.
- O puede llamar a la línea directa de fraude de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) al 1-800-822-6222.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o Tarjetas de Identificación del Participante, llame a Departamento de servicio al cliente de Community Advantage Plus:

1-888-484-1412

Las llamadas a este número son gratuitas. 7 días a la semana y 24 horas al día.

El Departamento de Servicio al Cliente también ofrece servicios gratuitos de interpretación de idiomas para personas que no hablan inglés.

1-888-671-3263 (TTY)

Este número requiere un equipo telefónico especial y está destinado solo a personas que tienen dificultades de audición o del habla.

Las llamadas a este número son gratuitas. 7 días a la semana y 24 horas al día.

Si tiene preguntas sobre su salud:

Llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Siga las instrucciones de su PCP para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado.

Si el consultorio de su médico de cabecera está cerrado, también puede llamar a la línea de enfermería de Community Advantage Plus. Una enfermera escuchará su problema y le dirá cómo obtener atención urgente o si necesita ir a una sala de emergencias. Los números de la línea de enfermería de Community Advantage Plus son:

1-888-671-3332

Las llamadas a este número son gratuitas. 7 días a la semana y 24 horas al día.

Community Advantage Plus también tiene servicios de interpretación de idiomas gratuitos disponibles para personas que no hablan inglés.

1-888-671-3263 (TTY)

Las llamadas a este número son gratuitas. 7 días a la semana y 24 horas al día.

Si necesita atención de salud mental y conductual inmediata, llame a la línea de Crisis de Salud Mental y Conductual del Condado de Imperial:

1-800-817-5292 o Marque 988

Las llamadas a este número son gratuitas, los 7 días de la semana y las 24 horas del día.

Community Advantage Plus también tiene servicios de interpretación de idiomas gratuitos disponibles para personas que no hablan inglés.

TTY para personas con problemas de audición, llame al 711.

Las llamadas a este número son gratuitas. 7 días y 24 horas al día.



Si tiene preguntas, llame a Community Advantage Plus al 1-888-484-1412 y TTY 1-888-671-3263, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.chpiv.org.