MANUAL DEL PACIENTE

3ª Edición

2015 - 2016

PROGRAMA MEDICAL SAFETY NET

P.O. BOX 355

SANTA ANA, CA 92702

www.ochealthinfo.com

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Declaración de misión 1
- **Mensaje importante a los afiliados** 1

Números de teléfono importantes 2
Sitio web MSN 2
Elegibilidad 2
- **Criterios generales/financieros** 3
- **Proceso de apelación de elegibilidad** 4

Proceso de solicitud 4
- **Pautas y requerimientos de ciudadanía** 5

Servicios médicos 8
- **Servicios médicos cubiertos** 8
- **Servicios médicos no cubiertos** 9

Lugares de servicio 11
- **Centro de atención de urgencia** 11
- **Clínicas comunitarias asignadas** 12
- **Hospitales de la red MSN** 13
- **Hospitales de atención de emergencia MSN** 14
- **MinuteClinics** 15

Co-pagos del Programa MSN 16
- **Cómo acceder a un especialista/Otros servicios especializados** 16

Relaciones con paciente/Prestadores Departamento de Fraude y Recuperación 18
Laboratorio/radiografías/imagenología y otros servicios 19
Servicios de recetas 19
- **Co-pagos** 19
- **Lugares de servicio** 20
- **Autorizaciones de fármacos** 20

Directivas anticipadas 21
Proceso de facturación 21
- **Aviso de denegación de pago** 22
- **Proceso de apelación** 22

Derechos y responsabilidades del solicitante 22
Otros recursos del Condado 24

Declaración de misión

Medical Safety Net (MNS) es un programa de red de seguridad del Condado de Orange para adultos de bajos ingresos que provee servicios médicos emergentes y urgentes y el cuidado de seguimiento necesario a través de una asociación público-privada entre la Agencia de salud (Health Care Agency) del Condado de Orange y los prestadores de salud comunitarios. El Programa Medical Safety Net NO entrega cobertura de salud integral.

La cobertura de salud integral está disponible a través de Covered California, el mercado de seguros de salud de California. La mayoría de los miembros de MSN deberían calificar para recibir asistencia financiera para comprar cobertura de salud. Para mayor información sobre Covered California y la inscripción en cobertura de salud integral, por favor llame a Covered California al (800) 300-1506 o ingrese en su sitio web en***www.coveredca.com***.

Condado de Orange
Programa Medical Safety Net (MSN)

Por favor lea atentamente este Manual. Contiene información importante para ayudarle a recibir servicios médicos a través del Programa MSN.

Mi Clínica comunitaria asignada es:

Nombre: _____

Dirección: _____

Número de teléfono: _____

Información importante para miembros sobre el Programa MSN

Los beneficios del Programa MSN incluyen servicios médicos de emergencia y urgentes; cuidado de seguimiento necesario, servicios de laboratorio y radiografía/imagenología. Los miembros de MSN tienen acceso a una clínica comunitaria asignada para ayudar a coordinar las posibles necesidades de cuidado médico de seguimiento.

Es importante que sepa que la aceptación al Programa MSN no garantiza que todos los servicios médicos que usted reciba sean beneficios cubiertos. (Ver páginas 7-8 de este Manual para mayor información sobre servicios cubiertos y no cubiertos).

Números de teléfono importantes

Relaciones con los Pacientes MSN ..... (866) 613-5178

Información general de MSN..... (714) 834-6248

Línea de información de elegibilidad de MSN..... (714) 347-0389

Otros números de teléfono útiles

Alivio general/Cupones de alimentos ..... (714) 834-8899

Línea de solicitud Medi-Cal ..... (855) 478-5386

Línea de información de Covered California ..... (800) 300-1506

211 Orange County (Recursos comunitarios generales – albergue, capacitación laboral, consejería, etc.)..... 211

Información general de salud pública..... (714) 834-4722

Para mayor información y preguntes frecuentes, visite el sitio web de MSN en
www.ochealthinfo.com

Elegibilidad

Usted puede ser elegible para beneficios MSN si

- Tiene una condición médica emergente o urgente
- Es capaz de entregar prueba de que es ciudadano estadounidense o residente legal de los Estados Unidos. Esto incluye:

    - Residentes permanentes con apariencia de legalidad (Permanent Residents Under Color of Law, PRUCOL)*
    - Extranjero residente con estatus de acción diferida (Deferred Action Status)
    - Estatus de refugiado confirmado incluidos las personas refugiadas según la Ley de violencia contra las mujeres (Violence Against Women Act, VAWA)
- Puede entregar prueba de que es residente legal del Condado de Orange
- Tiene entre 19 y 64 años de edad
- Tiene un ingreso que es superior al 138% pero no más del 200% del Nivel pobreza federal (Federal Poverty Level, FPL)
- No tiene cobertura médica
- No es elegible para MAGI o Medi-Cal tradicional
- Puede cumplir con los límites de propiedades e ingresos (prueba de bienes) de Medi-Cal

*Los no ciudadanos que sean PRUCOL pueden incluir, pero no se limitan a:

- Refugiados, asilados y personas a las que se les otorgó una suspensión de la deportación o expulsión
- Personas en libertad vigilada e inmigrantes cubanos/haitianos
- Inmigrantes condicionales
- Residentes temporales legales bajo programas de amnistía
- Personas a las que se les otorgó estatus de acción diferida
- Personas a las que se les otorgó salida impuesta diferida (deferred enforced departure, DED)
- Personas a las que se les ha concedido la unificación familiar
- Solicitudes para reajuste de estatus de personas que son familiares inmediatos de ciudadanos estadounidenses
- Personas con orden de supervisión
- Personas a las que se les ha concedido estadías de deportación o expulsión
- No ciudadanos que hayan residió de forma continuada en los Estados Unidos desde antes del 1º de enero de 1972
- Algunos emigrantes agredidos, padres de niños agredidos
- Ciudadanos de Micronesia, Islas Marshall o Palau
- Personas con estatus K, S, U o V
- Víctimas del tráfico de personas
- Personas a las que se les ha otorgado la salida voluntaria

Llame a Información general de MSN al teléfono (714) 834-6248 si tiene preguntas sobre las calificaciones mencionadas arriba.

Determinación de elegibilidad para MSN:

- Solo puede ser determinada por la Unidad de Elegibilidad de MSN.
- Es aprobada hasta el final del año calendario.
- Puede ser suspendida o descontinuada si se obtiene de forma fraudulenta o el Programa MSN determina que usted ya no cumple las pautas de elegibilidad mencionadas arriba. Los

solicitantes deben cooperar con la MSN y hacer un esfuerzo de buena fe para entregar toda la información solicitada a pedido.

Para comunicarse con un Técnico de elegibilidad MSN, por favor llame al (714) 347-0389. Un técnico de elegibilidad responderá su llamada. No olvide dejar su nombre, número del seguro social, dirección actual, número de teléfono y la razón de su llamada.

Si su elegibilidad es denegada:

Se le enviará una carta de Aviso de acción (Notice of Action, NOA) indicando porqué se ha denegado su elegibilidad. Usted puede apelar esta denegación completando el formulario en el reverso de su carta NOA y enviándola a:

Programa Medical Safety Net
Appeals Unit
P.O. Box 355
Santa Ana, CA 92701

Usted puede desafiliarse de MSN en cualquier momento llamando a Relaciones con los pacientes (Patient Relations) de MSN al teléfono (866) 613-5178. La desafiliación ocurrirá el último día del mes en que hace la solicitud.

Proceso de solicitud

Para solicitar cobertura MSN, usted debe:

- Hacer una cita con una clínica comunitaria MSN o un hospital MSN para completar una solicitud
- Entregar comprobante de residencia en el Condado de Orange (es decir, identificación de California o licencia de conductor, registro de vehículo, tarjeta de crédito o cuenta de servicios)
- Firmar un formulario de consentimiento de Autorización de crédito (Credit Authorization)
- Entregar comprobante de ingresos (por ejemplo, comprobantes de sueldo recientes, declaración de beneficios por desempleo o cheques anulados)
- Entregar prueba de edad
- Entregar prueba de estatus de extranjero (debe proveerse la tarjeta de extranjero o Alien card)
- Entregar prueba de identidad y ciudadanía
- Entregar documentación de bienes. (extractos de hipotecas, declaraciones de impuestos, cuentas de inversión, etc)

- Realizar una disminución de activos si se sobrepasan los límites de propiedad. El solicitante debe ponerse en contacto con el teléfono de información de elegibilidad de MSN al 714-347-0389 si tiene preguntas sobre los requisitos de disminución de activos. El proceso de disminución de activos y la documentación de apoyo debe enviarse al final del mes del encuentro a la Unidad de Elegibilidad de MSN.

MFBU Size	1	2	3	4	5
Property Limits	$ 2,000	$ 3,000	$ 3,150	$ 3,300	$ 3,450

Si los recursos exceden los límites para el tamaño de la familia (MFBU, en inglés) pero pueden reducir sus activos en el mes del encuentro para ser elegibles.

- Poner su firma y fecha en el formulario MSN de Aceptación de co-pago (MSN Co-Payment Acknowledgement Form)

Documentos de identidad y ciudadanía aceptables:

La forma más fácil para los ciudadanos o nacionales de Estados Unidos de dar prueba de la ciudadanía e identidad al mismo tiempo es con uno de estos documentos:

- Pasaporte de Estados Unidos o tarjeta pasaporte emitida sin limitación (los documentos vencidos también son aceptables)
- Certificado de naturalización (N-550 o N-570)
- Certificado de ciudadanía estadounidense (N-560 o N-561)

O

Si no tiene ninguno de los documentos de arriba, entonces puede entregar…

Un (1) documento de ciudadanía Y un (1) documento de identidad de las siguientes columnas (ver páginas 4 y 5).

Documentos de ciudadanía

Certificado de nacimiento de los Estados Unidos

Certificación de Reporte de nacimiento (DS-1350)

Reporte de nacimiento en el extranjero de un ciudadano de los Estados Unidos (FS-240)

Certificación de nacimiento del Departamento de Estado (FS-545 o DS-1350)

Tarjeta de identificación de ciudadano de Estados Unidos (I-197 o I-179)

Tarjeta de indígena estadounidense (I-872)

Tarjeta Northern Marianas (I-873)

Decreto definitivo de adopción que muestre un lugar de nacimiento en los Estados Unidos

Comprobante de empleo de un servicio civil de Estados Unidos antes del 1º de junio de 1976

Registro del servicio militar estadounidense que muestre un lugar de nacimiento en Estados Unidos

Registro de un hospital de Estados Unidos creado al momento del nacimiento de la persona*

Registro de seguro de vida, salud o de otro tipo*

Registro del censo federal o estatal que indique la edad del solicitante y la ciudadanía o lugar de nacimiento en Estados Unidos

Registro de censo tribal de indígenas Seneca*

Registro del censo tribal de la Oficina de asuntos indígenas (Bureau of Indian Affairs) de los indios Navajo*

Notificación de registro de nacimiento del registro civil estatal (State Vital Statistics) de Estados Unidos*

Un registro público de nacimiento modificado de Estados Unidos (modificado más de 5 años después del nacimiento de la persona)*

Declaración firmada por un doctor o matrona presente al momento del nacimiento*

Documentos de ingreso a un centro de enfermería o cuidado especializado, u otra institución que muestre un lugar de nacimiento en los Estados Unidos

Expediente médico (no un registro de vacunación)*

* Debe estar fechado al menos 5 años antes de su 1ª solicitud al MSN y mostrar un lugar de nacimiento en los Estados Unidos. Usted debe presentar un documento que esté lo más alto en la lista posible.

Documentos de identidad

ATENCIÓN:Los documentos vencidos son prueba aceptable de identidad

Licencia de conductor emitida por un Estado o Territorio de los Estados Unidos con una fotografía u otra información identificatoria

Tarjeta de identificación escolar con fotografía

Tarjeta de identificación del Ejercito de Estados Unidos o expediente de reclutamiento

Tarjeta de identificación de un gobierno federal, estatal o local con la misma información identificatoria que la licencia de conductor

Tarjeta de identificación dependiente del Ejercito de Estados Unidos

Pasaporte A.U.S. (emitido con limitaciones)

Certificado de grado de sangre indígena (Certificate of Degree of Indian Blood) u otro documento de indígenas estadounidenses/tribus nativas de Alaska

Tarjeta de marino mercante (Merchant Mariner Card) emitido por el servicio de Guardacostas de los Estados Unidos

Si no puede proporcionar ninguno de los documentos de ciudadanía indicados en las páginas 4 y 5, pida a dos adultos que firmen una ***Declaración jurada de ciudadanía (Affidavit of Citizenship)***. Ambos adultos deben tener prueba de su propia identidad y ciudadanía de los Estados Unidos y solo uno de ellos puede estar emparentado con usted.

Cómo obtener un certificado de nacimiento en persona:

Según la ley, se permite a las personas que comparecen en persona recibir una copia autorizada después de presentar una forma de identificación del gobierno válida y firmar una declaración jurada bajo pena de perjurio de que el solicitante es una persona autorizada. Aquellos no autorizados por la ley para recibir una copia certificada autorizada recibirán una copia certificada marcada con la frase "INFORMATIONAL, NOT A VALID DOCUMENT TO ESTABLISH IDENTITY" (en español, documento solo informativo, no valido para establecer la identidad).

La oficina de registro civil (Vital records) del Condado de Orange (nacimientos, matrimonio, defunciones) está situada en la Sala 106 del Hall of Finance and Records en Santa Ana. El horario de funcionamiento es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. El pago puede hacerse en efectivo, con cheque personal, cheque de caja, giro postal o ATM/Tarjeta de débito.

Cómo obtener un certificado de nacimiento en línea

Para aquellos que necesiten un tiempo de entrega rápido, puede hacer su solicitud en Internet con VitalChek, una empresa privada independiente. Los métodos de pago aceptados en VitalChek son Master Card, VISA, American Express o Discover. VitalChek cobra una tarifa especial de procesamiento que se carga en todas las órdenes de tarjeta de crédito, además de la tarifa por copia certificada del Condado de Orange. Las órdenes con tarjeta de crédito en internet se procesan en 5 días hábiles desde el recibo del Certificado de Identidad (Certificate of Identity). Las órdenes de internet se envían por correo normal a menos que se solicite entrega rápida por una tarifa adicional. Para información y precios, por favor llame al (877) 445-8988. O visite ***www.vitalchek.com***.

Fijar una cita para presentar una solicitud o re-solicitud

El Programa MSN tiene contratos con hospitales y clínicas comunitarias en el Condado de Orange. Algunos de estos hospitales y clínicas aceptan solicitudes MSN solo con cita previa.

Para una lista de hospitales y clínicas comunitarias asociadas, por favor consulte los centros de servicio indicados en las páginas 11-13 de este Manual. Una lista actualizada de todos los centros está disponible en línea en:

www.ochealthinfo.com

Para re-solicitar el Programa MSN, usted debe continuar cumpliendo todos los requisitos de elegibilidad y seguir el proceso de solicitud resumido arriba.

Después de que el Programa MSN reciba su solicitud:

- Se le enviará un aviso de acción (Notice of Action, NOA) indicándole si su elegibilidad para el Programa MSN ha sido aprobada o denegada.
- Debe leer toda la información que se le envíe.

Una vez que su aprueba su solicitud MSN, usted:

- Es elegible hasta el final del año calendario
- Debe mostrar a cada prestador de servicio una copia de su tarjeta NOA o la tarjeta de identificación de miembro
- Debe volver a presentar una solicitud de MSN para tener cobertura continuada
- Debe reembolsar al Programa MSN por todos los servicios médicos pagados en el caso de que reciba una indemnización, laboral, seguro o acuerdo de conciliación por una demanda de accidente, o se determine que ha usado fraudulentamente los servicios MSN.

Servicios médicos

Servicios médicos cubiertos

La aceptación del Programa MSN no garantiza que todos los servicios que reciba sean beneficios cubiertos. Los afiliados a MSN puede optar por pagar de su bolsillo los servicios (tales como cirugía plástica no cubierta por el Programa MSN). Por favor tenga en cuenta que su prestador debe aceptar el pago MSN como "pago total" por los servicios cubiertos o autorizados. Los prestadores no tiene permitido cobrarle por servicios que deberían estar cubiertos bajo el plan de beneficios del Programa MSN.

Los servicios médicos que no sean de emergencia deben realizarse en el Condado de Orange para que sean considerados para reembolso. Los servicios cubiertos incluyen:

- Tratamiento inmediato de condiciones urgentes y emergentes que pongan en riesgo la vida o las extremidades.

- Cuidado hospitalario (interno y ambulatorio).

- Transporte de ambulancia de emergencia a un centro con contrato con MSN.

- Transporte de ambulancia no de emergencia, cuando se autorice, a un centro con contrato con MSN.

- Terapia física, radiografía general, ultrasonidos, MRI, tomografía computarizada (CT scan), mamografías de diagnóstico y otros diagnósticos. Estos servicios deben prestarse en centros asociados a MSN.

- El trabajo de laboratorio incluido análisis de sangre, niveles de PSA en la sangre, análisis de orina necesarios, incluidos la prueba de orina de tira reactiva para embarazo.

Atención: La mayoría de los servicios prestados fuera de su Clínica Comunitaria asignada deben ser autorizados previamente. Por favor hable con su clínica asignada para asegurarse de que ha recibido la aprobación antes de buscar cuidado especializado.

Servicios de emergencia prestados fuera del Condado de Orange (Servicios fuera de área)

Los servicios de emergencia y estabilización prestados a los afiliados MSN fuera del Condado de Orange están cubiertos, si estos servicios están dentro del "alcance" del programa MSN. Usted o sus prestadores deberían comunicarse con el programa MSN dentro de 72 horas del encuentro inicial. Esta notificación permite al programa MSN trabajar con usted y sus prestadores para coordinar el cuidado de seguimiento necesario. El no notificar al programa MSN dentro del tiempo indicado puede resultar en solicitudes de reembolso (claims) denegadas.

Los prestadores deben registrarse en el Programa MSN y enviar las solicitudes de reembolso directamente al Intermediario fiscal (Fiscal Intermediary) del Programa MSN. Si el prestador(es) fuera de área no quiere registrarse, usted será responsable financieramente de cualquier cargo asociado a los servicios que reciba. El Programa MSN no puede obligar a ningún prestador a participar en el Programa MSN.

Por favor contacte a Relaciones con los pacientes (Patient Relations) de MSN al teléfono (866) 613-5178 para mayor información.

Servicios médicos no cubiertos

- Servicios de especialistas que no están autorizados.
- Los servicios médicos no de emergencia brindados en centros no contratados. .
- Servicios médicos no de emergencia prestados fuera del Condado de Orange.

- Servicios médicos que no cumplan el propósito del Programa MSN.
- Medicamentos no de formulario y de venta libre (over-the-Counter, OTC).
- Embarazo, incluidas las complicaciones del embarazo (la única excepción es la prueba de "tira reactiva" para detectar el embarazo).
- Tratamiento en un centro de cuidado a largo plazo o extendido.
- Servicios diurnos de cuidado de adultos.
- Servicios de acupuntura/quiroprácticos.
- Audífonos y lentes.
- Transporte médico a centros no contratados.
- Servicio médicos para personas menores de 19años y mayores de 64.
- Todas las vacunas. La Salud pública (Public Health) puede ofrecer algunas vacunas a bajo costo. Para mayor información, comuníquese con la línea de referencias de salud Health Referral Line al (800) 564-8448 o entre en ***http://ochealthinfo.com/phs/about/family/iz***.

Reembolso voluntario del prestador de los costos de bolsillo

Como afiliado a MSN, usted puede ser elegible para recibir el reembolso de su prestador por gastos de bolsillo médicos, dentales y de farmacia pagados por usted antes de que fuera elegible para el programa MSN. Para recibir el reembolso, USTED debe pedir a su prestador que se registre y facture al Programa MSN por los servicios o medicamentos que usted haya recibido. Su prestador debe aceptar voluntariamente facturar al Programa MSN por el servicio (s) prestado a usted.

Su proveedor debe hacer esto dentro de noventa (90) días desde la fecha de servicio o desde la fecha en su carta de aviso de acción (Notice of Action), la que sea posterior. Si su prestador recibe el pago del MSN, él debe devolver el dinero, menos los montos de co-pago si los hubiera, pagados por usted.

El Programa MSN solo reembolsa a los prestadores médicos. No reembolsa a pacientes.

MSN no requiere ni puede obligar a ningún prestador a facturar al MSN por servicios prestados a usted antes de que se pasará a ser miembro de MSN. Los Prestadores deben completar el Proceso de registro MSN obligatorio antes de poder recibir ningún reembolso.

SU PRESTADOR PUEDE FACTURAR AL MSN POR SERVICIOS PRESTADOS A USTED ANTES DE SU ELEGIBILIDAD SI:

1. Usted recibió un servicio cubierto por MSN en una fecha antes de que solicitud fuera aprobada; y

2. Su periodo de elegibilidad MSN incluye la fecha en que los servicios se prestaron a usted y el servicio es un beneficio cubierto; y
3. Usted (u otra persona) pagaron de su bolsillo sus servicios médicos, dentales o medicamentos.

Lugares de servicio

La atención médica solo puede ser prestada por médicos y Clínicas comunitarias dentro de la red. Se le asignará una Clínica Comunitaria contratada para el cuidado de seguimiento necesario.

Excepto para emergencias que sean una amenaza para la vida o las extremidades, por favor comuníquese con su Clínica comunitaria designada para servicios. Los afiliados MSN puede elegir su Clínica comunitaria al momento de la solicitud. Una vez elegida, los afiliados MSN puede cambiar su Clínica comunitaria asignada una vez durante su periodo de elegibilidad.

Los servicios prestados por una Clínica a la que no está asignado no serán cubiertos a menos que sean autorizados previamente por el Programa MSN.

Centro de atención de urgencia

Disponible después del horario normal y los fines de semana, los centros de atención de urgencia pueden tratar una variedad de enfermedades y lesiones que requieren atención inmediata en ubicaciones y horarios convenientes (incluido noches, fines de semana y días festivos). No es necesario pedir cita, pero debería llamar antes para un servicio más rápido.

Centro de atención de urgencia	Calle	Ciudad	Teléfono
South Coast Medical Group	5 Journey, Suite 130	Aliso Viejo	(949) 360-1069
Gateway Urgent Care	1006 W. La Palma Ave., Anaheim, CA	Anaheim	(714) 778-3838
OC Urgent Care	631 S. Brookhurst Street	Anaheim	(714) 991-5700
Caceres Medical Group	8585 Knott Avenue	Buena Park	(714) 821-8588
OC Urgent Care	26781 Portola Parkway, Suite 4E	Lake Forest	(714) 991-5700

CLÍNICAS COMUNITARIAS ASIGNADAS MSN

Nombre del recurso de la clínica MSN	Calle	Ciudad	Teléfono
Alta Med Healthcare Services	1814 West Lincoln Avenue	Anaheim	(888) 499-9303
Central City Community Health Center - Anaheim	2237 West Ball Road	Anaheim	(714) 490-2750
KCS Health Center	7212 Orangethorpe Avenue, Suite 9A	Buena Park	(714) 503-6550
Share Our Selves	1550 Superior Avenue	Costa Mesa	(949) 270-2100
North Orange County Regional Health Foundation	901 West Orangethorpe Avenue	Fullerton	(714) 441-0411
Sierra Health Center	501 South Brookhurst Road	Fullerton	(714) 870-0717
St. Jude Neighborhood Health Center	731 South Highland Avenue	Fullerton	(714) 446-5100
Alta Med Healthcare Services	12751 Harbor Boulevard	Garden Grove	(888) 499-9303
Nhan Hoa Comprehensive Health Center	7761 Garden Grove Boulevard	Garden Grove	(714) 898-8888
VNCOC (Asian Health Center)	9862 Chapman Avenue	Garden Grove	(714) 418-2040
Alta Med Healthcare Services	8041 Newman Avenue	Huntington Beach	(888) 499-9303
Friends of Family	501 South Idaho Street, Suite 190	La Habra	(562) 690-0400
The Gary Center	341 Hillcrest Street	La Habra	(562) 691-3263
Laguna Beach Community Clinic	362 Third Street	Laguna Beach	(949) 494-0761
Alta Med Healthcare Services	4010 East Chapman Avenue	Orange	(888) 499-9303
Center for Inherited Blood Disorders	1010 West La Veta Avenue, Suite 670	Orange	(714) 221-1200
La Amistad de Jose Family Health Center	353 South Main Street	Orange	(714) 771-8006
Camino Health Center	30300 Camino Capistrano	San Juan Capistrano	(949) 240-2272
Alta Med Healthcare Services	1400 North Main Street	Santa Ana	(888) 499-9303
Alta Med Healthcare Services	2720 South Bristol Street, Suite 110	Santa Ana	(888) 499-9303
Serve the People	1206 East 17th Street, Suite 101	Santa Ana	(714) 352-2911
Central City Community Health Center - Stanton	12116 Beach Boulevard	Stanton	(714) 898-2222
Livingstone CDC	12362 Beach Boulevard, Suite 10	Stanton	(714) 248-9500
Orange County Rescue Mission (Hurtt Family Clinic)	One Hope Drive	Tustin	(714) 247-0300

HOSPITALES DE LA RED MSN

Los hospitales de la red MSN prestan servicios internos y ambulatorios programados y de emergencia a los afiliados MSN.

Nombre del recurso del hospital de la red MSN	Calle	Ciudad	Teléfono
Anaheim Global Medical Center	1025 S. Anaheim Boulevard	Anaheim	(714) 533-6220
West Anaheim Medical Center	3033 W. Orange Avenue	Anaheim	(714) 827-3000
Fountain Valley Regional Hospital & Medical Center	17100 Euclid Street	Fountain Valley	(714) 966-7200
Orange Coast Memorial Medical Center	9920 Talbert Avenue	Fountain Valley	(714) 378-7000
St. Jude Medical Center	101 E. Valencia Mesa Drive	Fullerton	(714) 871-3280
Garden Grove Hospital & Medical Center	12601 Garden Grove Boulevard	Garden Grove	(714) 537-5160
Huntington Beach Hospital	17772 Beach Boulevard	Huntington Beach	(714) 843-5000
La Palma Intercommunity Hospital	7901 Walker Street	La Palma	(714) 670-7400
Mission Hospital - Laguna Beach	31872 Coast Highway	Laguna Beach	(949) 499-1311
Saddleback Memorial Medical Center – Laguna Hills	24451 Health Center Drive	Laguna Hills	(949) 837-4500
Long Beach Memorial	2801 Atlantic Avenue	Long Beach	(562) 933-2000
Mission Hospital Regional Medical Center	27700 Medical Center Road	Mission Viejo	(949) 364-1400
Chapman Global Medical Center	2601 E. Chapman Avenue	Orange	(714) 633-0011
St. Joseph Hospital - Orange	1100 W. Stewart Drive	Orange	(714) 633-9111
Saddleback Memorial Medical Center – San Clemente	654 Camino De Los Mares	San Clemente	(949) 496-1122
Orange County Global Medical Center	1001 N. Tustin Avenue	Santa Ana	(714) 953-3409
South Coast Global Medical Center	2701 Bristol Street	Santa Ana	(714) 754-5558

HOSPITALES DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA MSN

Los hospitales de atención de emergencia MSN brindan solo servicios médicos de emergencia a los clientes MSN. En algunos casos, estos hospitales pueden proveer cuidado hospitalario y de seguimiento a los afiliados a MSN. Los procedimientos programados no urgentes no serán efectuados en estos centros.

Recurso de hospital de emergencia y estabilización MSN	Calle	Ciudad	Teléfono
Anaheim Regional Medical Center	1111 W. La Palma Avenue	Anaheim	(714) 999-6161
Kaiser Foundation Hospital - Anaheim	3440 E. La Palma Avenue	Anaheim	(714) 644-6850
Hoag Memorial Hospital - Irvine Campus	16200 Sand Canyon Avenue	Irvine	(949) 517-3167
Kaiser Foundation Hospital - Irvine	6640 Alton Parkway	Irvine	(949) 932-2882
Los Alamitos Medical Center	3751 Katella Avenue	Los Alamitos	(562) 799-3116
Hoag Memorial Hospital Presbyterian	One Hoag Drive	Newport Beach	(949) 764-4624
University of California Irvine Medical Center	101 City Drive South	Orange	(714) 456-7328
Placentia Linda Hospital	1301 North Rose Drive	Placentia	(714) 993-2000

Atención: MSN solo provee cobertura dental de emergencia para miembros elegibles. MSN no cubre servicios dentales de rutina o preventivos. Los servicios dentales de emergencia y preventivos pueden estar disponibles a través de su Clínica asignada. Por favor póngase en contacto con la Clínica indicada en su tarjeta MSN para mayor información.

Hay servicios odontológicos preventivos sin costo para el público en la clínica de higiene dental (Dental Hygiene Clinic) de West Coast University. Puede llamar a West Coast University al teléfono 877-928-2546 para pedir una cita. **El Programa MSN, la agencia de salud Health Care Agency ni el Condado de Orange tienen ninguna afiliación con West Coast University.**

Minute Clinics

Las *Minute Clinics* (clínicas al minuto) están disponibles cuando tiene una necesidad médica urgente o inmediata y su clínica asignada no está abierta (noches y fines de semana) o si siente que no puede esperar hasta una cita. Profesionales certificados están disponibles cada día. No es necesario pedir cita. Se exige un copago de $10 por visita. Los horarios de las minute clinics varían según el sitio. Llame al servicio al clienteal (866) 389-2727 para mayor información.

Minute Clinics	Calle
Aliso Viejo	26891 Aliso Creek Road, Aliso Viejo 92656
Buena Park	8850 Valley View Street, Buena Park 90620
Costa Mesa	1150 Baker Street, Costa Mesa 92626
Huntington Beach	19121 Beach Blvd., Huntington Beach 92648
Irvine	14330 Culver Drive, Irvine 92604
Mission Viejo	25272 Marguerite Pkwy., Mission Viejo 92692
San Clemente	638 Camino De Los Mares, San Clemente 92673
Seal Beach	921 Pacific Coast Highway, Seal Beach 90740
Yorba Linda	18080 Imperial Highway, Yorba Linda 92886

Co-pagos del Programa MSN

Según el Programa MSN, todos los afiliados MSN son responsables de todo co-pago aplicable cuando se presten los servicios. Los co-pagos son los siguientes:

Servicio medico	Co-pago
Visita a la sala de urgencias	$300
Transporte de urgencia médica	$300
Internación en hospital por ingreso	$300
Visita hospitalaria ambulatoria	$20
Visitas de cuidado de seguimiento (Clínica o médico)	$60
Visita al especialista (médico)	$70
Visita dental emergente o urgent	$60
Pruebas de laboratorio	$45
Radiografías y diagnóstico por imagen	$65
Imagenología avanzada (PET/CT/MRI)	$75
Equipo médico duradero	$90
Servicios de salud domiciliarios	$45
Centro de enfermería especializado por ingreso	$150
Atención urgente	$75
Las Minute Clinic	$20

Los co-pagos deben pagarse en cada visita. Los prestadores (excepto las salas de urgencia de hospitales) pueden denegar el tratamiento si usted no paga el co-pago. Las salas de urgencia de hospitales NO PUEDEN denegar el tratamiento si usted decide no pagar su co-pago.

Por favor tenga en cuenta que si hace varias visitas al mismo prestador en el mismo día, el prestador MSN solo puede cobrarle un co-pago por día calendario.

Cómo acceder a un especialista y otros servicios especializados

La coordinación de cuidado (Care Coordination) de MSN trabaja con su Clínica comunitaria asignada y otros miembros de su equipo de salud para coordinar los servicios hospitalarios y ambulatorios, incluidas referencias a médicos especialistas, autorización previa para equipos médicos duraderos, cuidado de salud domiciliario, cirugías electivas y procedimientos diagnósticos limitados.

Por favor tenga en cuenta que puede demorar hasta 14 días hábiles para que el personal de autorización coordine una solicitud.

¿Qué pasa si deniegan mi solicitud para ver un médico especialista u otro servicio especializado?

Los miembros de MSN tienen derecho a presentar una apelación al Programa. Cuando se deniega la solicitud para un servicio especializado, se envía una carta de notificación a los afiliados con instrucciones acerca del proceso de apelación. El formulario de apelación se encuentra en el reverso de la carta.

Por favor envíe el **Formulario de apelación** completado a:

MSN Appeals Unit
P.O. Box 355
Santa Ana, CA 92701
o por fax al 714-834-6292

Las apelaciones deben presentarse al Programa MSN dentro de sesenta (60) días calendario desde la fecha que aparece en la carta de notificación.

Proceso de apelación

Una vez recibida, el Programa MSN estudiará su apelación y tomará una determinación dentro de cuarenta y cinco (45) días calendario desde su recibo por el Programa MSN.

Durante el periodo de examen, usted (o su representante autorizado) tiene derecho a revisar todos los registros/documentos considerados durante esta apelación.

Si se solicita, se le dará a usted y/o sus representantes una oportunidad razonable de presentar evidencia y alegaciones de hecho o derecho, por escrito, o por teléfono durante este periodo de examen.

Cuarenta y cinco (45) días calendario es el plazo normal para la resolución de una apelación.

Resolución de su apelación

Usted recibirá un Aviso de resolución de apelación (Notice of Appeal Resolution) por escrito sobre su apelación dentro de cuarenta y cinco (45) días calendario. Este aviso incluirá los resultados del proceso de apelación, la resolución final y la fecha en que se completó.

Relaciones con paciente/Prestadores Departamento de Fraude y Recuperación

El personal de relaciones con el paciente/prestador (Patient/Provider Relations) está disponible para dar información a pacientes y prestadores de servicio. La Oficina de Relaciones con el Paciente de MSN disponible en el (866) 613-5178 tiene un sistema telefónico automático que entrega información útil e importante para ayudarle.

La División de fraude y recuperación (Fraud and Recovery Division) es responsable de identificar e investigar áreas de actividad fraudulenta dentro del Programa MSN. Esta oficina ayuda a asegurar que se cumplen todos los requerimientos de elegibilidad y pago de MSN.

El solicitante de MSN firma las siguientes afirmaciones en su formulario de Derechos y responsabilidades (Rights and Responsibilities form) durante el proceso de solicitud:

- Yo declaro bajo pena de perjurio que las respuestas proporcionadas en esta solicitud son correctas y verdaderas a mi leal saber y entender.
- Yo entiendo que las afirmaciones en este formulario están sujetas a verificación e investigación y que mi firma en este formulario constituye una autorización para dicha investigación.
- Yo soy consciente de que si hago declaraciones falsas deliberadamente, oculto información u obtengo o uso beneficios del Programa MSN de manera ilegítima, Yo (o la persona en nombre de la cual actúo) puedo perder los beneficios MSN y/o ser enjuiciado. Yo entiendo que todos los beneficios que reciba de forma fraudulenta pueden ser objeto de enjuiciamiento.

La actividad fraudulenta es investigada y puede resultar en la terminación de los beneficios MSN, enjuiciamiento y demanda de reembolso al Programa MSN por los servicios recibidos.

Laboratorio/radiografías/imagenología y otros servicios

¿Cómo obtengo estos servicios?

Los servicios ambulatorios se refieren a tratamientos y procedimientos que no requieren hospitalización. Estos servicios incluyen terapia física, ultrasonido, radiografías en general, resonancia magnética (MRI), tomografía computarizada (CT scan), mamografía diagnóstica, prueba diagnóstica de antígeno prostático (PSA), análisis de sangre y orina. Estos servicios requieren una referencia de su Clínica comunitaria y pueden necesitar autorización previa. En algunos casos, su Clínica comunitaria asignada puede ser capaz de proveer estos servicios en el mismo centro. El Programa MSN tiene una red pequeña de prestadores especialistas y no hay

garantía de que su especialista deseado atienda cerca de su casa. Por favor asegúrese de tener una forma de transporte adecuada disponible para las citas que sean necesarias.

Servicios de recetas

¿Tengo co-pago para mis medicamentos y MSN paga cualquier fármaco disponible?

tendrán co-pagos para sus recetas. El co-pago de su receta se determina por el nivel de precio del medicamento recetado. Los miembros MSN serán responsables del co-pago por cada medicamento recetado entregado. Los co-pagos serán $19 por medicamentos genéricos, $50 por medicamentos de marca preferida y $75 por medicamentos de marca no preferida. Una muestra de los medicamentos comunes cubiertos por el Programa MSN y el monto del copago se muestra en la tabla de abajo. Para una lista completa del Formulario del programa MSN, vaya a ***www.ochealthinfo.com***

Tipo de medicamentos	Nombre	Monto del copago por tipo de medicamento recetado
Medicamentos contra la hypertension	lisinopril, Amlodipine, Atenolol	***$19 para todos los medicamentos genéricos***
Antibióticos	Amoxicillin, Ciprofloxacin, Tetracycline	
Medicamentos anticonvulsivos	Levetiracetam, Carbamazepine, Phenytoin	
Medicamentos contra la diabetes	Metformina, Glipzide, Glyburide	
Medicamentos contra la diabetes	Lantus, Humulin, Novolin,	***$50 por medicamentos de marca preferida***
Medicamentos contra el asma	Advair	
Insulina	Insulin Lispro	***$75 por medicamentos de marca no preferida***
Asma/Medicamentos COPD: Agentes anti-inflamatorios por inhalación	Fluticasone/salmeterol diskus, budesonide/formoterol	

Los medicamentos no cubiertos por el Programa MSN pueden estar disponibles a bajo costo o gratis a través del Programa de asistencia al paciente (Patient Assistance Program, PAP). Para mayor información, llame a la Asociación para asistencia de recetas (Partnership for Prescription Assistance) al 1-888-477-2669. Muchos medicamentos genéricos están disponibles por $4 o menos en algunas farmacias minoristas grandes. Ejemplos de este tipo de farmacias son: Target, Wal-Mart, K-mart, Costco, Walgreens, Rite-Aid y CVS Pharmacy.

Los medicamentos no cubiertos por el Programa MSN pueden estar disponibles a través del fabricante a bajo o ningún costo. Por favor entre en ***www.needymeds.org*** o llame al 800-503-6897.

¿Dónde me pueden entregar mis medicamentos recetados?

Las recetas pueden conseguirse en más de 590 farmacias participantes de Med Impact Healthcare System en todo el Condado de Orange. Pregunte en su farmacia local si participa en

Med Impact. Ejemplos de farmacias participantes en Med Impact incluyen CVS, Sav-On, Rite Aid, Walgreens, Target, Wal-Mart, K-mart y Costco Puede encontrar una lista, por ciudad, de todas las farmacias participantes en el programa MSN en el sitio web de MSN en ***www.ochealthinfo.com***. Usted también puede llamar a la administración MSN al (714) 834-6248 para conocer los lugares de servicio.

Cobertura de suministro para diabéticos:

El Programa MSN cubrirá el costo de las tiras y medidores diabéticos hasta $50 al mes. Todas las marcas de tiras y medidores diabéticos están cubiertos por el Programa MSN. Un miembro MSN puede elegir cualquier de tira y medido. Si el costo total del medidor y las tiras diabéticas es de $50 o menos, el miembro MSN no tendrá costos de bolsillo. Sin embargo, si el costo de los suministros diabéticos es superior a $50 para un mes dado, el miembro MSN será responsable de pagar la diferencia. Por ejemplo, si el costo total de las tiras y el medidor es de $65 para ese mes, el miembro MSN debe pagar $15 de su bolsillo.

¿Qué pasa si MSN no cubre mi medicación?

El Programa MSN no paga todos los medicamentos. Los medicamentos aprobados aparecen en el Formulario del programa MSN.

En circunstancias especiales, el Programa MSN puede aprobar un medicamento que no está incluido en el Formulario del programa MSN. Para ello es necesario que la **profesional que receta** y el **farmacéutico** llenen un formulario de Autorización de fármacos (Drug Authorization) de MSN, e incluyan la justificación para el medicamento. **Debe completarse un formulario separado para cada medicamento. Usted seguirá siendo responsable por los co-pagos aplicables.**

Su Clínica comunitaria o especialista tienen el formulario de Autorización de fármacos (Drug Authorization form) de MSN. El formulario también está disponible en ***www.ochealthinfo.com***.

El formulario completado se envía por fax al Programa MSN para su revisión. La decisión final se notifica al farmacéutico y el profesional que receta. ***El afiliado MSN es responsable de cualquier co-pago aplicable asociado con un medicamento no incluido en el formulario.***

Directivas anticipadas

Según la legislación de California, usted tiene derecho a redactar una Directiva de salud anticipada (Advance Directive). Si alguna vez está incapacitado, una Directiva anticipada le

permitirá dar instrucciones sobre el cuidado de su salud u otorgar a la persona de su elección un poder para tomar decisiones sobre su cuidado.

Para mayor información, por favor visite el sitio web del fiscal general (Attorney General) de California, **http://oag.ca.gov/consumers**, y busque "Advance Directive". El sitio web puede proporcionarle información, formularios y enlaces a recursos.

Proceso de facturación

¿Qué debería hacer si recibo una factura de un prestador de servicio?

Comuníquese inmediatamente con su prestador(es) de servicio y confirme que participa en el Programa MSN. Si es un prestador participante, infórmele que usted está afiliado a MSN. Pídales que envíen su solicitudes de reembolso (claims) a:

Advanced Medical Management (AMM)
Attention: MSN Program
P.O. Box 3689
Long Beach, CA 90853
(800) 206-6591

Atención: Solo los prestadores pueden presentar facturas al Programa MSN.

Usted puede recibir facturas de médicos, hospitales, empresas de ambulancias u otros prestadores si ellos no saben que usted es un afiliado MSN. POR FAVOR COMUNÍQUESE CON LOS PRESTADORES Y DÍGALES QUE USTED ESTÁ AFILIADO AL Programa MSN. Si no les informa que usted está afiliado al Programa MSN, puede ser considerado responsable de los costos de su cuidado médico y enviado a una agencia de cobranzas. No todos los prestadores participan en el Programa MSN o aceptan el reembolso MSN. Si ellos no participan en el Programa MSN, usted será responsable de los cargos generados. Es su responsabilidad notificar a sus prestadores médicos de su elegibilidad MSN y presentar comprobante de su elegibilidad cuando necesite cuidado médico. El no hacerlo puede hacer que usted sea responsable de todos los cargos generados.

Es importante notificar a su prestador de su elegibilidad MSN tan pronto como sea posible ya que solo tienen 90 días desde la fecha en usted reciba los servicios médicos o desde la fecha de su carta NOA, la que sea posterior, para facturar por su cuidado. La fecha de la carta NOA figura en la parte frontal de la carta.

Si usted no es elegible para el Programa cuando recibe una factura, comuníquese con el prestador y explíquele que la determinación de elegibilidad está pendiente y que usted les informará del resultado tan pronto como sea posible. En general, el Programa MSN solo es retroactivo hasta 90 días desde el primer día del mes en que usted presentó su solicitud para

cubrir servicios en caso de que sí sea declarado elegible. Por favor consulte las páginas 2-4 de este Manual si tiene preguntas sobre la elegibilidad/proceso de solicitud.

¿Recibiré alguna notificación del Programa MSN si se deniega el pago a un prestador de servicio?

Sí.Hay varias razones por las cuales su solicitud de reembolso no sea cubierta. Algunos ejemplos son:

- Usted no era elegible para MSN cuando se prestó el servicio;
- No hubo ninguna autorización previa;
- El servicio no de emergencia fue prestado por un Prestador sin relación con MSN;
- El prestador no facturó al Programa MSN de manera puntual (regla de 90 días);
- El servicio prestado no estaba dentro del alcance de los beneficios del Programa MSN;
- El prestador no participa en el Programa MSN.

La aceptación en el Programa MSN no garantiza que se cubrirán todos los servicios que usted reciba o que sus prestadores preferidos participen en el Programa MSN.

Si el Programa MSN deniega el pago de una factura, se le enviará una carta de nuestro agente de facturación llamada Aviso de denegación de pago (Notice of Payment Denial). Esta notificación no es una cuenta. Esta carta explica la razón para la denegación del pago, el nombre del prestador de servicio(s), el monto en dólares denegado y la fecha de servicio. También le da la oportunidad de apelar la denegación.

Derechos y responsabilidades del solicitante

Derechos del solicitante

Yo tengo derecho a:

- Ser tratado de forma justa y equitativa sin importar mi raza, color, religión, origen nacional, sexo, edad o creencias políticas.
- Que se mantenga en estricta confidencialidad toda la información que proporcione.
- Recibir un aviso escrito de SSA (Agencia de servicios sociales) cuando se tome una decisión sobre mi elegibilidad.
- Que se realice una audiencia si no estoy satisfecho con la decisión tomada por la Agencia de servicios sociales (Social Services Agency) del Condado de Orange respecto a la elegibilidad. Si quiero una audiencia para apelar la decisión, debo pedirla por escrito, dentro de 60 días desde la fecha en que me enviaron el aviso de acción NOA. Si no recibo una carta NOA, debo solicitar la audiencia dentro de 30 días desde la fecha en que me enteré de la decisión.

La dirección de la Unidad de apelación de elegibilidad (Eligibility Appeals Unit) es:

Programa Medical Safety Net
Appeals Unit
P.O. Box 355
Santa Ana, CA 92702

Responsabilidades del solicitante

Yo tengo la responsabilidad de:

- Entregar comprobante de que soy residente del Condado de Orange durante el proceso de solicitud.
- Entregar documentación de apoyo sobre mi ciudadanía/estatus migratorio.
- Entregar documentación de apoyo sobre mis ingresos y bienes.
- Proporcionar el número del Seguro Social.
- Completar el formulario de Aceptación de co-pago (Co-payment acknowledgement form) de MSN indicando que entiendo que yo seré responsable financieramente de todos los co-pagos adeudados a los prestadores según el MSN.
- Solicitar y cooperar en el proceso de determinación de elegibilidad para los beneficios Medi-Cal si soy ciego, estoy embarazada, soy el padre/madre de un niño que carece de apoyo parental, he sido refugiado en los Estados Unidos por 8 meses o menos, o recibo cuidado en un centro de enfermería especializado.
- Solicitar y cooperar en el proceso de determinación de elegibilidad para Medi-Cal por incapacidad, si tengo un problema físico o emocional que me impida desempeñar un trabajo normal y se espera que el problema dure por lo menos un año.
- Solicitar beneficios Medi-Cal si mi condición médica empeora o limita significativamente mi capacidad de trabajar. Yo entiendo que Medi-Cal me permite recibir beneficios en toda California y cubre más servicios médicos que los disponibles en el Programa MSN.
- Informar al Programa Medical Safety Net y a mis prestadores de salud sobre cualquier cobertura de atención médica/cobertura de seguro que posea o que tenga derecho a usar. Si no entrego deliberadamente esta información, puedo ser culpable de una ofensa penal, y mis prestadores pueden enviarme la factura por los servicios que haya recibido.
- Entregar una copia de mi carta NOA a mi hospital, médico, farmacéutico, Clínica comunitaria o cualquier otro prestador. Es posible que tenga que pagar mis facturas si no lo hago.
- Notificar al Programa MSN y a mis prestadores de salud en el caso de que reciba dinero de una solicitud de reembolso de seguro o de una demanda legal por accidente o lesiones. Yo entiendo que debo usar ese dinero para reembolsar al Programa MSN por mis servicios médicos.

Presentar una queja al Programa MSN

Los miembros de MSN tienen derecho a presentar una queja al Programa MSN. Las quejas de los miembros deben hacerse por escrito.

Por favor envíe las quejas escritas a la siguiente dirección:

MSN Program
P.O. Box 355
Santa Ana, CA 92701

Las quejas también pueden hacerse por teléfono. Los afiliados de MSN pueden llamar al Programa MSN al (714) 834-6248 o a la línea de relaciones con el paciente (Patient Relations) de MSN al (866) 613-5178.

Otros recursos del Condado

Servicios de salud mental y abuso de alcohol y drogas

El Programa MSN trabaja con el departamento de Servicios de salud mental (Behavioral Health Services) en la Agencia de salud (Health Care Agency) para proporcionar cobertura limitada de servicios de salud mental. Las ubicaciones indicadas abajo son solo de referencia. Los Pacientes MSN deberían discutir los asuntos de salud mental con su Médico de atención primaria (Primary Care Physician). Si usted siente que necesita ayuda inmediata, por favor llame a los teléfonos de abajo para una evaluación.

Servicios de salud mental ambulatorios para adultos		
Anaheim	2035 E. Ball Road, Suite #200	(714) 517-6300
Costa Mesa	3115 Redhill Avenue	(714) 850-8463
Fullerton	211 W. Commonwealth Avenue	(714) 447-7000
Mission Viejo	23228 Madero	(949) 454-3940
Santa Ana	1200 N. Main Street, Suite #201	(714) 480-6767
Westminster	14140 Beach Boulevard, Suite #223	(714) 896-7566