

Programa de Casas de Salud de Medi-Cal

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA EL MIEMBRO

Esta caja de herramientas para el miembro contiene información esencial sobre el Programa de Casas de Salud de California para beneficiarios de Medi-Cal y otros consumidores. Los planes de atención administrada de Medi-Cal y las Entidades de Coordinación de Atención basadas en la Comunidad pueden usar estos materiales para educar a los consumidores sobre el programa.



Contenido de la caja de herramientas

1. Información general del Programa de Casas de Salud
2. ¿Qué es el Programa de Casas de Salud?
3. ¿Quiénes prestan servicios del Programa de Casas de Salud?
4. ¿Qué servicios ofrece el Programa de Casas de Salud?
5. Preguntas frecuentes
6. Hoja de trabajo para miembros
7. Sus derechos y responsabilidades



Programa de Casas de Salud

bit.ly/HHPInformation

Información general del Programa de Casas de Salud

El Programa de Casas de Salud (HHP, por sus siglas en inglés) ofrece servicios adicionales sin costo a los miembros de Medi-Cal que sufren ciertas afecciones crónicas de salud y/o de salud mental, que tienen muchas necesidades de servicios de salud, o que no tienen dónde vivir.

¿Cómo puede ayudarle el HHP?

Si cumple los requisitos, el HHP le brindará servicios de salud y otros apoyos para satisfacer sus necesidades. Contará con un equipo que le ayudará con cosas tales como:

- Hacer un plan para recibir la atención que necesita
- Encontrar médicos y hacer citas
- Mantener informados a todos sus médicos de sus necesidades y deseos en materia de salud
- Conectarlo con servicios comunitarios y sociales que necesita (como alimentos y vivienda)

Estos servicios adicionales se ofrecen como parte de su plan Medi-Cal actual.

Los servicios de Medi-Cal que recibe ahora **no cambiarán** ni se suspenderán. Puede seguir consultando a sus **mismos médicos**, pero ahora puede recibir **ayuda adicional**.



¿Quiénes pueden recibir servicios del HHP?

Para recibir servicios de HHP, debe cumplir todos estos 3 requisitos:

- 1** Estar inscrito en un plan de atención administrada de Medi-Cal
- 2** Padecer ciertas afecciones crónicas de salud y/o de salud mental
- 3** Haber estado en el hospital, acudido al departamento de emergencias, o no tener un lugar dónde vivir

Si cumple los requisitos, tiene la opción de recibir servicios del HHP

El HHP es para los miembros del plan de salud de Medi-Cal

Debe estar inscrito en un plan de salud de Medi-Cal para tener acceso a los servicios del HHP. Si necesita ayuda para inscribirse en un plan de Medi-Cal, puede llamar a Health Care Options al 1-800-430-4263.

¿Quién presta los servicios del HHP?

A usted se le asigna su propio equipo de atención que colabora para ayudarle a recibir los servicios que necesita. Su equipo de atención estará encabezado por un coordinador de atención, que es su principal punto de contacto.

Su equipo de atención incluye a personas que usted elija, tales como sus:

- Médicos, especialistas y enfermeros
- Farmacéuticos y nutricionistas
- Gestores de casos de servicio social
- Cuidadores y sistema de apoyo personal



¿Cómo hacen los miembros calificados de Medi-Cal para obtener acceso a los servicios del HHP?

Hay 3 maneras de obtener acceso a los servicios del HHP:

- 1** Su médico, su plan Medi-Cal, u otro proveedor de servicios de salud pueden comunicarse con usted
- 2** Su médico le informa a su plan de salud de Medi-Cal que usted podría ser elegible
- 3** Usted puede llamar a su plan de salud de Medi-Cal para pedir información y ver si cumple los requisitos



Para obtener más información sobre el HHP:

- 1.** Llame a su plan de salud de Medi-Cal. Para encontrar el número de teléfono, vea su tarjeta de identificación de Medi-Cal o visite bit.ly/plandirectory y haga clic en su condado.
- 2.** Llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).
- 3.** Pregúntele a su médico o clínica acerca del programa.



¿Qué es el Programa de Casas de Salud?

El Programa de Casas de Salud (HHP, por sus siglas en inglés) ofrece servicios adicionales sin costo a los miembros de Medi-Cal que sufren ciertas afecciones crónicas de salud y/o de salud mental, que tienen muchas necesidades de servicios de salud, o que no tienen dónde vivir.



¿Cómo puede ayudarle el HHP?

Si cumple los requisitos, el HHP le brinda servicios de salud y otros apoyos para satisfacer sus necesidades. Contará con su propio equipo de atención que colabora para ayudarle con cosas tales como:

- Encontrar médicos y hacer citas
- Mantener informados a todos sus médicos de sus necesidades y deseos en materia de salud
- Entender sus medicamentos y surtir sus recetas
- Conectarlo con servicios comunitarios y sociales que necesita (como alimentos y vivienda)

¿Qué servicios ofrece el HHP?

Su equipo de atención le ayuda a:

- 1** **Hacer un plan** para ayudarle a lograr sus metas de salud
- 2** **Conectarse con sus médicos y mantenerlos informados** de los servicios que usted recibe y sus necesidades y deseos
- 3** **Recibir información** sobre cómo manejar sus problemas de salud
- 4** **Trasladarse con seguridad de un centro de atención a otro**, como para ir al hospital o asilo de ancianos y el lugar donde vive
- 5** **Colaborar con las personas que lo apoyan** para que sepan cómo ayudarle
- 6** **Conectarse con servicios comunitarios y sociales** como alimentos, vivienda, capacitación laboral, cuidado de niños y servicios para discapacidades

Estos servicios adicionales se ofrecen como parte de su plan de salud Medi-Cal. Los servicios de Medi-Cal que recibe ahora **no cambiarán** ni se suspenderán. Puede seguir consultando a sus **mismos médicos**, pero ahora puede recibir **ayuda adicional**.

Puede suspender los servicios en cualquier momento llamando a su plan de salud.

¿Qué es el Programa de Casas de Salud?

¿Quiénes pueden recibir servicios del HHP?

Para recibir servicios de HHP, debe cumplir todos estos 3 requisitos:

- 1** Estar inscrito en un plan de atención administrada de Medi-Cal
- 2** Padecer ciertos trastornos crónicos, tales como:
 - a. Problemas de salud (como asma, diabetes, enfermedad renal, insuficiencia cardiaca o trastornos de consumo de sustancias); y/o
 - b. Problemas de salud mental (como depresión mayor, trastorno bipolar o esquizofrenia)
- 3** Haber estado en el hospital, acudido al departamento de emergencias, o no tener un lugar dónde vivir



Si cumple los requisitos, tiene la opción de recibir servicios del HHP



El HHP es para los miembros del plan de salud de Medi-Cal

Debe estar inscrito en un plan de salud de Medi-Cal para tener acceso a los servicios del HHP. Si necesita ayuda para inscribirse en un plan de Medi-Cal, puede llamar a Health Care Options al 1-800-430-4263.

¿Qué es el Programa de Casas de Salud?

¿Quién presta los servicios del HHP?

Contará con un equipo de atención que colabora para ayudarle a recibir los servicios que necesita. Su equipo de atención se forma con base en sus necesidades y deseos. Incluye personas tales como sus:

- Médicos
- Especialistas
- Enfermeros
- Farmacéuticos
- Gestores de casos de servicio social
- Cuidadores
- Otros

Su equipo de atención estará encabezado por un coordinador de atención, que es su principal punto de contacto. Este líder del equipo podría ser del consultorio de su médico, de su plan de salud de Medi-Cal, o de otro proveedor de servicios de salud u organización de la comunidad.

¿Cómo puede recibir servicios del HHP?

Hay 3 maneras de recibir servicios del HHP:

- 1** Su médico, su plan de Medi-Cal, u otro proveedor de servicios de salud pueden comunicarse con usted
- 2** Su médico le informa a su plan de salud de Medi-Cal que usted podría ser elegible
- 3** Usted puede llamar a su plan de salud de Medi-Cal para pedir información y ver si cumple los requisitos



¿Qué ocurre a continuación?

Si cumple los requisitos y decide recibir servicios del HHP, alguien de su equipo de atención se comunicará con usted. Hablará con usted acerca de:

- Sus objetivos de salud y sus necesidades de atención
- Sus médicos actuales y otros profesionales de la salud que le ayudan
- Los servicios sociales que recibe, como alimentos y apoyos en el hogar, y otra ayuda que necesita

Para obtener más información sobre el HHP:

- 1.** Llame a su plan de salud de Medi-Cal. Para encontrar el número de teléfono, vea su tarjeta de identificación de Medi-Cal o visite bit.ly/plandirectory y haga clic en su condado.
- 2.** Llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).
- 3.** Pregúntele a su médico o clínica acerca del programa.



El Programa de Casas de Salud

bit.ly/HHPInformation

¿Quién presta los servicios del Programa de Casas de Salud?

El Programa de Casas de Salud (HHP, por sus siglas en inglés) ofrece servicios adicionales sin costo a los miembros de Medi-Cal que sufren ciertas afecciones crónicas de salud y/o de salud mental, que tienen muchas necesidades de servicios de salud, o que no tienen dónde vivir.

¿Quién presta los servicios del HHP?

Puede recibir servicios del HHP del consultorio de su médico, de su plan de salud de Medi-Cal, o de otro proveedor de servicios de salud u organización de la comunidad.

El HHP le asignará un equipo de atención que colabora para ayudarle a recibir los servicios sociales y de salud que necesita.



¿Quiénes forman parte del equipo de atención?

Su equipo de atención se forma con base en sus necesidades y deseos. Su equipo de atención es encabezado por un coordinador de atención, que es su principal punto de contacto. Puede llamarles cuando necesite ayuda.

Su coordinador de atención tomará la iniciativa para ayudarle a formar su equipo de atención. Su equipo de atención puede incluir a:

- Médicos y especialistas
- Enfermeros
- Farmacéuticos
- Compañías de equipo médico
- Familiares, cuidadores y otras personas de apoyo, si lo desea
- Un gestor de caso a través de un programa de la comunidad o el condado
- Alguien que le ayude a encontrar un lugar dónde vivir



¿Quién presta los servicios del Programa de Casas de Salud?

¿Cómo funciona su equipo de atención?

Su equipo de atención puede proporcionarle los servicios del HHP que necesita. Su equipo de atención ayuda a:

- Hacer un **plan** para que recupere y conserve la salud
- Mantener **informados** a todos sus médicos de sus necesidades y objetivos en materia de salud
- Proporcionarle **información** acerca de las mejores maneras de resolver sus problemas de salud
- **Trasladarse** con seguridad y facilidad de un centro de atención a otro
- **Encontrar y solicitar servicios comunitarios y sociales** que podrían ayudarle

Para obtener más información sobre el HHP:

1. Llame a su plan de salud de Medi-Cal. Para encontrar el número de teléfono, vea su tarjeta de identificación de Medi-Cal o visite bit.ly/plandirectory y haga clic en su condado.
2. Llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).
3. Pregúntele a su médico o clínica acerca del programa.



¿Qué servicios ofrece el Programa de Casas de Salud?

El Programa de Casas de Salud (HHP, por sus siglas en inglés) ofrece servicios adicionales sin costo a los miembros de Medi-Cal que sufren ciertas afecciones crónicas de salud y/o de salud mental, que tienen muchas necesidades de servicios de salud, o que no tienen dónde vivir.



¿Qué servicios se ofrecen?

El HHP ofrece 6 tipos de servicios que le ayudan con su salud. Estos servicios se explican a continuación.

1 Hacer un plan

En conjunto, usted y su equipo de atención elaborarán su propio plan de acción de salud. Este plan cubrirá los médicos que consulta, los servicios que recibe y la atención que necesita.

Su plan de acción de salud puede cubrir cosas tales como:

- Los médicos que consulta
- Sus necesidades de salud física y mental
- Sus necesidades de salud bucal
- Sus necesidades de tratamiento de consumo de sustancias
- Los servicios que necesita para ayudarle a permanecer en su vivienda (como ayuda para bañarse, vestirse, limpiar y cocinar)
- Los servicios comunitarios y sociales que recibe y necesita (como alimentos y servicios de vivienda)

Este plan ayuda a todo su equipo de atención a entender lo que usted necesita para alcanzar sus objetivos de salud.

¿Qué servicios ofrece el Programa de Casas de Salud?

2 Conectarse con sus médicos y mantenerlos informados

Se le asignará un equipo de atención, que incluirá un coordinador de atención que mantendrá informados a todos sus médicos sobre su salud y los servicios que recibe.

Su coordinador de atención también puede ayudarle a:

- Determinar sus necesidades y deseos en materia de salud
- Hacer citas y verificar sus recetas y el surtido de sus medicamentos
- Encontrar los médicos apropiados
- Organizar el traslado a sus consultas médicas
- Solicitar servicios para ayudarle a vivir de manera independiente, como entrega de comidas, servicios de vivienda, y ayuda con su cuidado personal



3 Proporcionarle información

Usted, sus cuidadores y otras personas que le ayudan pueden conocer las mejores maneras de ayudarle a resolver sus problemas de salud

¿Qué servicios ofrece el Programa de Casas de Salud?



4 Trasladarse con seguridad de un centro de atención a otro

Si necesita acudir o regresar de un hospital, una o asilo de ancianos u otro centro de atención, su equipo de atención le ayudará a trasladarse con seguridad y facilidad de un lugar a otro. Pueden ayudarle con asuntos como:

- Aprender a cuidar de sí mismo después de una estancia en el hospital
- Hacer consultas médicas de seguimiento
- Surtir recetas
- Conseguir transporte para sus citas
- Solicitar y encontrar un lugar temporal o permanente dónde quedarse

5 Ayudar a las personas que lo apoyan

Su equipo de atención puede asegurarse de que sus familiares, cuidadores y personas que lo apoyan conozcan sus problemas de salud y la mejor manera de ayudarle. También pueden colaborar con su equipo de atención para ayudarle.

6 Conectarlo con servicios comunitarios y sociales

El HHP también le ayuda a obtener otros servicios que no son de salud. Su equipo de atención puede ayudarle a encontrar y solicitar servicios comunitarios y sociales que necesita.

Algunos de ellos son:

- Alimentos
- Vivienda temporal y permanente
- Capacitación laboral
- Cuidado de niños
- Servicios relacionados con una discapacidad
- Recursos para ayudarle a permanecer en su vivienda

Para obtener más información sobre el HHP:

1. Llame a su plan de salud de Medi-Cal. Para encontrar el número de teléfono, vea su tarjeta de identificación de Medi-Cal o visite bit.ly/plandirectory y haga clic en su condado.
2. Llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).
3. Pregúntele a su médico o clínica acerca del programa.



El Programa de Casas de Salud

bit.ly/HHPInformation

Preguntas frecuentes

¿Cómo recibo más información?

Llame a su plan de Medi-Cal para pedir más información y ver si cumple los requisitos. También puede preguntar a su médico o clínica acerca del programa.

¿Tendré que cambiar de médicos?

No. No tiene que cambiar de médicos para recibir servicios de HHP. El programa ayuda a todos sus médicos y a otros proveedores a intercambiar información sobre sus necesidades de servicios de salud y a colaborar para ayudarlo a alcanzar sus objetivos de salud.

¿Perderé algún beneficio del plan de salud de Medi-Cal si me inscribo al Programa de Casas de Salud?

No. Si se inscribe al Programa de Casas de Salud (HHP) conservará sus beneficios actuales de Medi-Cal. También continúa con sus médicos actuales.

Unirse al HHP le brinda ayuda adicional para recibir la atención que necesita y para alcanzar sus objetivos de salud, pero no le quita coberturas que ya tenga.

Si cumple los requisitos, tiene la opción de recibir servicios del HHP. Puede suspender los servicios en cualquier momento llamando a su plan de salud.

¿Los servicios del Programa de Casas de Salud tienen un costo adicional?

No. El HHP no tiene costo para usted. Si se inscribe, los servicios están incluidos como parte de su plan de Medi-Cal actual.



¿Qué es un coordinador de atención y cómo me ayuda?

Un coordinador de atención es una persona del consultorio de su médico, de su plan de salud de Medi-Cal, o de otro proveedor de servicios de salud o de servicios sociales. Se asegura de que sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores colaboren para ayudarle a alcanzar sus objetivos de salud.

Su coordinador de atención también le ayuda a:

- Conectarse con médicos y servicios
- Hablar con sus médicos sobre sus necesidades
- Compartir información con sus médicos
- Acompañarlo a sus citas si lo desea



¿Este programa me ayudará a encontrar un lugar dónde vivir?

Su equipo de atención incluye a una persona que puede ayudarle a encontrar y solicitar un lugar donde vivir de manera temporal o permanente. Si bien el HHP no puede pagar su alquiler, puede ayudarle a encontrar y solicitar programas de vivienda que ayuden a pagar su alquiler.

¿Tiene más preguntas?

Llame a su plan de salud de Medi-Cal para pedir más información. Para encontrar el número de teléfono, vea su tarjeta de identificación del plan de salud Medi-Cal o visite bit.ly/plandirectory.

También puede llamar a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) para pedir más información.



Hoja de trabajo para miembros

Antes de comunicarse con su plan de salud Medi-Cal para preguntar por el Programa de Casas de Salud (HHP), use esta hoja de trabajo para escribir información importante para su plan de salud y las preguntas que tenga.

¿Qué plan de salud de Medi-Cal tiene? _____

Si no sabe si tiene un plan de salud de Medi-Cal, o si quiere inscribirse en un plan de salud, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

¿Quiénes son sus médicos y otros proveedores de servicios de salud actuales?

¿Qué problemas de salud tiene por los que no ha consultado a un médico?

¿Con qué organizaciones locales de servicios comunitarios y sociales ya colabora? _____

¿Qué ayuda necesita con cosas tales como alimentos, vivienda o apoyos en donde vive? _____

¿Qué preguntas tiene acerca del HHP? _____



Sus derechos y responsabilidades

Como miembro de un plan de salud, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Estos se aplican a todos los planes y programas de Medi-Cal, incluyendo el Programa de Casas de Salud (HHP).

Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con dignidad, y estar libre de discriminación debido a su raza, país de origen, edad o género
- Recibir acceso oportuno a servicios médicamente necesarios
- Ser informado de dónde, cuándo y cómo obtener los servicios necesarios
- Participar en las decisiones sobre su atención, incluyendo el derecho a rechazar tratamiento y a decidir que alguien tome decisiones por usted
- Ser tratado por proveedores que tengan experiencia y conocimientos sobre su trastorno.
- Que se mantengan en privado sus registros médicos, su plan de atención y su tratamiento
- Recibir una copia de sus registros médicos y su plan de atención
- Contratar, despedir y administrar a su proveedor de servicios de apoyo en el hogar (por sus siglas en inglés, IHSS)
- Que alguien le ayude a recibir los servicios de salud que necesita
- Recibir atención accesible si tiene una discapacidad, incluyendo textos en braille o letra grande, si los solicita
- Recibir servicios de idioma, incluyendo intérpretes y documentos en otro idioma, si los solicita
- Presentar una apelación en caso de que se denieguen o reduzcan servicios, y presentar una queja sobre su plan de salud

Usted tiene la responsabilidad de:

- Acudir a médicos y otros proveedores en la red de su plan de salud
- Colaborar con su médico, con otros proveedores y con su plan de salud para recibir autorización previa (aprobación previa) para los servicios necesarios.
- Informar a su plan de salud sobre sus necesidades e inquietudes respecto a su salud
- Informar a su plan de salud y la oficina de Medi-Cal de su condado sobre todos los cambios en su información de contacto (si se muda o cambia su número de teléfono)

Para obtener más información acerca de sus derechos, llame a la oficina del Defensor del Paciente de Medi-Cal al 1-888-452-8609.

Si cumple los requisitos, tiene la opción de recibir servicios del Programa de Casas de Salud. No tiene que recibir estos servicios si no lo desea. Si quiere probar estos servicios, puede suspenderlos en cualquier momento.

