

Procedimientos de derivación y autorización previa para miembros

Cómo obtener servicios de atención médica

LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA ENTERARSE DE QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE OBTENER ATENCIÓN MÉDICA.

Puede comenzar a obtener servicios de atención médica a partir del primer día de vigencia de la inscripción. Siempre lleve su tarjeta de ID de San Francisco Health Plan, tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) y cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga con usted. Nunca permita que nadie más use su tarjeta BIC ni su tarjeta de identificación de SFHP.

Los nuevos miembros con cobertura de Medi-Cal únicamente deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de proveedores de SFHP. Los nuevos miembros con Medi-Cal y otra cobertura médica completa no tienen que elegir un PCP. La red de SFHP es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con SFHP. Tiene que seleccionar un PCP en un plazo de 30 días desde que se convirtió en miembro de SFHP. Si usted no elige un PCP, SFHP elegirá uno por usted.

Usted puede elegir el mismo PCP o un PCP diferente para todos los miembros de la familia en SFHP, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Si tiene un médico que quiera conservar, o quiere encontrar a un nuevo PCP, puede consultar el Directorio de proveedores. Tiene una lista de todos los PCP en la red de SFHP. El Directorio de proveedores tiene otra información para ayudarle a elegir un PCP. Si necesita una copia del Directorio de proveedores, llame al **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**). También encontrará el Directorio de proveedores en el sitio web de SFHP en **sfhp.org**.

Si no puede obtener la atención que necesita de parte de un proveedor participante en la red de SFHP, su PCP tiene que solicitar la autorización de SFHP para enviarlo con un proveedor que no esté en la red. Esto se denomina referencia o derivación. No necesita aprobación para ir a un proveedor fuera de la red para obtener servicios delicados que se describen bajo el título "Atención delicada".

Derivaciones

Su PCP u otro especialista le proporcionará una derivación para visitar a un especialista dentro del plazo indicado en la sección "Acceso oportuno a la atención" de su Manual del miembro, si lo necesita. Un especialista es un médico que tiene estudios adicionales en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir a un especialista. El personal del consultorio de su PCP puede ayudarle a determinar una hora para consultar con el especialista.

Otros servicios que podrían necesitar una derivación son los procedimientos en el consultorio, las radiografías, los análisis de laboratorio y otras pruebas de diagnóstico, las segundas opiniones, las cirugías y cualquier servicio prestado por un proveedor fuera de la red o por un proveedor que no forme parte de su grupo médico.

Es posible que su PCP le entregue un formulario para que se lo lleve al especialista. El especialista llenará el formulario y se lo enviará a su PCP. El especialista le dará tratamiento hasta cuando él o ella crea que usted lo necesita. Si también se requiere una preaprobación (autorización previa), el PCP o especialista presentará una autorización previa a SFHP o a su grupo médico. Para obtener más información, lea "Preaprobación (autorización previa)" en su Manual del miembro.

Si tiene algún problema de salud que necesite atención médica especial por largo tiempo, podría recibir una derivación médica permanente. Esto significa que puede ir con el mismo especialista más de una vez sin tener que solicitar una derivación para cada cita.

Si tiene algún problema para recibir la derivación permanente o quiere una copia de la política de derivaciones de SFHP, llame al **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o al **711**).

No necesita una derivación para:

- Visitas al PCP
- Visitas a ginecología/obstetricia (OB/GYN)
- Consultas para atención de urgencia o emergencia
- Servicios delicados para adultos, como atención por agresión sexual

- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la Oficina del Servicio de Derivaciones Médicas e Información sobre Planificación Familiar al **1(800) 942-1054**)
- Pruebas de HIV y terapia (únicamente menores de 12 años o más)
- Servicios para infecciones de transmisión sexual (12 años o más)
- Servicios quiroprácticos (es posible que se requiera una derivación cuando los proporcionen FQHC, RHC e IHCP fuera de la red)
- Evaluación de salud mental inicial
- Servicios de acupuntura

Los menores también pueden obtener ciertos servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, servicios delicados y servicios para trastornos por consumo de sustancias sin el consentimiento de los padres. Para obtener más información, lea "Servicios con consentimiento para menores" y "Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias."

¿Está listo para dejar de fumar?

Llame (inglés): 1(800) 300-8086 o (español): 1(800) 600-8191 para averiguar cómo. O ingrese a kickitca.org.

Preaprobación (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, su PCP o el especialista tendrán que solicitarle permiso a SFHP o a su grupo médico antes de que lo atiendan. A esto se le conoce como solicitud de autorización previa, aprobación previa o preaprobación. Significa que SFHP o su grupo médico tienen que asegurarse de que la atención es médicamente necesaria o que usted la necesita.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, impedir que se enferme de gravedad o que quede gravemente discapacitado, o disminuir el dolor de una enfermedad diagnosticada, de una afección o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es necesaria desde el punto de vista médico para solucionar o ayudar a una afección o enfermedad mental o física.

Siempre necesitará una preaprobación (autorización previa) para los siguientes servicios, incluso si los recibe de un proveedor de la red de SFHP:

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio del condado de San Francisco, si no se trata de una emergencia o urgencia
- Servicios proporcionados por proveedores fuera de la red, si no es una emergencia o para servicios delicados
- Servicios proporcionados por proveedores de SFHP que no forman parte de su grupo médico, si no es una emergencia, urgencia o para servicios delicados
- Cirugía ambulatoria
- Atención a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería
- Tratamientos, imágenes, pruebas y procedimientos especializados, como las pruebas de diagnóstico genético y de patología molecular. No se requiere preaprobación para las pruebas de biomarcadores de cáncer para los miembros con cáncer avanzado o metastásico en estadio 3 o 4
- Servicios de transporte médico cuando no es una emergencia. Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren preaprobación
- Medicamentos administrados en el consultorio del médico
- Algunos suministros médicos y equipo médico duradero
- Rehabilitación aguda
- Atención aguda de largo plazo.

En virtud del Código de Salud y Seguridad, sección 1367.01(h) (1), SFHP o su grupo médico decidirán las aprobaciones previas (autorizaciones previas) de rutina dentro de 5 días hábiles a partir de cuando SFHP o su grupo médico obtienen la información razonablemente necesaria para decidir.

Para las solicitudes en las que un proveedor indique o SFHP o su grupo médico determinen que el siguiente período de tiempo estándar podría poner en riesgo grave su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar su función máxima, SFHP o su grupo médico tomarán una decisión acelerada (rápida) de su preaprobación (autorización previa). SFHP o su grupo médico le avisarán tan pronto como lo requiera su estado de salud y en un máximo de 72 horas después de recibir la solicitud de los servicios.

Las solicitudes de preaprobación (autorización previa) las revisa el personal clínico o médico, como médicos, enfermeras y farmacéuticos.

SFHP **no** les paga a los revisores para que denieguen la cobertura o los servicios. Si SFHP o su grupo médico no aprueban la solicitud, SFHP o su grupo médico le enviarán

una carta de Aviso de acción (NOA). La carta de NOA le informará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

SFHP o su grupo médico se comunicarán con usted si SFHP o su grupo médico necesitan más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Usted nunca necesita preaprobación (autorización previa) para recibir atención de emergencia, incluso si está fuera de la red y fuera de su área de servicio. Esto incluye el trabajo de parto y parto si usted está embarazada. No necesita preaprobación para ciertos servicios de atención delicada. Obtenga más información sobre los servicios sensibles o delicados a continuación.

Si tiene preguntas sobre la preaprobación (autorización previa), llame al **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o al **711**).

Segundas opiniones

Es posible que quiera una segunda opinión sobre la atención que su proveedor dice que usted necesita o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, quizá quiera una segunda opinión si no está seguro de que necesite un tratamiento o cirugía indicado o si ha intentado seguir el plan de tratamiento y no ha funcionado.

Si desea obtener una segunda opinión, lo derivaremos a un proveedor de la red calificado que pueda darle una segunda opinión. Para obtener ayuda para elegir un proveedor, llame al **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o al **711**).

SFHP pagará por una segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicita y si usted obtiene la segunda opinión de un proveedor de la red. No necesita permiso de SFHP para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Sin embargo, si necesita una derivación, su proveedor de la red puede ayudarle a obtener una para una segunda opinión si la necesita.

Si no hay ningún proveedor en la red de SFHP que le dé una segunda opinión, SFHP pagará por una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. SFHP le dirá en un plazo de 5 días hábiles si se autoriza al proveedor que usted eligió para una segunda opinión. Si padece una enfermedad crónica o grave, o si tiene una amenaza inminente y grave para su salud, que incluye, entre otros, la pérdida de la vida, de una extremidad o de una parte del cuerpo o de una función corporal mayor, SFHP le informará por escrito dentro de 72 horas.

Si SFHP deniega su solicitud de una segunda opinión, usted puede presentar un reclamo. Para obtener más información acerca de las quejas, consulte el título "Reclamos" en el

capítulo titulado "Cómo informar y resolver problemas" en su Manual del miembro.

Servicios delicados

Servicios con consentimiento de menores

Si tiene menos de 18 años, puede recibir algunos servicios sin el permiso de sus padres o tutores. Estos servicios se denominan servicios con consentimiento de menores.

Puede recibir los siguientes servicios sin el permiso de su padre, madre o tutor:

- Servicios de agresión sexual, incluyendo atención de salud mental para pacientes ambulatorios
- Embarazo
- Planificación familiar y control anticonceptivo
- Servicios de aborto

Si tiene 12 años o más, también puede obtener estos servicios sin el permiso de sus padres o tutores:

- Salud mental para pacientes ambulatorios por los siguientes motivos:
 - Agresión sexual
 - Incesto
 - Agresión física
 - Abuso de menores
 - Cuando tiene pensamientos de lastimarse o lastimar a los demás
- Prevención, pruebas y tratamiento para HIV/AIDS
- Prevención, pruebas y tratamiento para infecciones de transmisión sexual
- Tratamiento para trastorno por abuso de sustancias (para obtener más información, vaya a "Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias" en su Manual del miembro).

Para pruebas de embarazo, servicios de planificación familiar, servicios de control anticonceptivo o servicios para infecciones de transmisión sexual, el médico o la clínica no tienen que ser parte de la red de SFHP. Usted puede elegir a cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a ellos para estos servicios sin una derivación o preaprobación (autorización previa). Para los servicios con consentimiento de menores que no son servicios especializados de salud mental, puede acudir a un proveedor dentro de la red sin necesidad de referencia y sin preaprobación. Su PCP no tiene que derivarlo y usted no necesita obtener la preaprobación de SFHP para obtener servicios con consentimiento de menores que estén cubiertos.

Los servicios con consentimiento de menores que son servicios especializados de salud mental están cubiertos por el plan de salud mental del condado para el condado en el que usted vive.

Los menores pueden hablar con un representante sobre sus problemas de salud en privado llamando a la Línea de Asesoramiento de Enfermeras 24/7 de SFHP al **1(877) 977-3397**. O pueden llamar a Teladoc® para recibir una consulta con un médico por teléfono o videollamada al **1(800) 835-2362** o visitar **sfhp.org/teladoc**.

SFHP no enviará información sobre la obtención de servicios delicados a los padres o tutores. Consulte la sección "Aviso de prácticas de privacidad" de SFHP para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios delicados.

Servicios de atención delicada para adultos

Como adulto (de 18 o más), es posible que no quiera acudir a su PCP para recibir determinada atención privada o delicada. Si fuera así, podría seleccionar a cualquier médico o clínica para los siguientes tipos de atención:

- Planificación familiar y control anticonceptivo (incluida la esterilización para adultos mayores de 21 años)
- Pruebas de embarazo y asesoramiento
- Prevención y pruebas para HIV/AIDS
- Prevención, pruebas y tratamiento para infecciones de transmisión sexual
- Atención por agresión sexual
- Servicios de aborto para pacientes ambulatorios

No es necesario que el médico o la clínica sean parte de la red de proveedores de SFHP. Usted puede elegir a cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a ellos sin una derivación o preaprobación (autorización previa) para estos servicios. Es posible que los servicios de un proveedor que no es parte de la red que no estén relacionados con la atención delicada no estén cubiertos. Para recibir ayuda para encontrar un médico o clínica que brinde estos servicios, o para obtener ayuda para acceder a estos servicios (incluido el transporte), puede llamar al **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o al **711**). También puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermeras 24/7 de SFHP al **1(877) 977-3397**. O pueden llamar a Teladoc® para recibir una consulta con un médico por teléfono o videollamada al **1(800) 835-2362** o visitar **sfhp.org/teladoc**.

SFHP no enviará información sobre la obtención de servicios delicados a otros miembros del hogar. Consulte la sección "Aviso de prácticas de privacidad" de SFHP para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios delicados.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral para algunos servicios con cobertura. Esto significa que tienen derecho a no ofrecer algunos servicios con cobertura si moralmente no aceptan los servicios. Si su proveedor tiene una objeción moral, puede ayudarle a buscar otro proveedor para los servicios que usted necesita. SFHP también puede trabajar con usted para encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y otros proveedores podrían no ofrecer alguno de los siguientes servicios que podrían estar cubiertos según el contrato de su plan y que usted o los miembros de su familia podrían necesitar:

Planificación familiar

- **Servicios anticonceptivos, incluyendo anticonceptivos de emergencia**
- **Esterilización, incluida la ligadura de trompas al momento del trabajo parto y parto**
- **Tratamientos de infertilidad**
- **Aborto**

Deberá obtener más información antes de inscribirse. Llame al médico, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica, o llame a SFHP al **1(800) 288-5555 (TTY **1(888) 883-7347** o al **711**) para asegurarse de que pueda obtener los servicios de atención médica que necesita.**

Estos servicios están disponibles y SFHP debe asegurarse de que usted o su familiar vea a un proveedor o sea admitido en un hospital que realizará los servicios con cobertura. Llame a SFHP al **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**) si tiene preguntas o necesita ayuda para encontrar un proveedor.

Atención de urgencia

La atención de urgencia **no** es para una emergencia o una afección que ponga en peligro la vida. Es para los servicios que usted necesita para evitar un daño grave a su salud por una enfermedad repentina, lesión o complicación de una afección que ya tiene. La mayoría de las citas de atención de urgencia que no necesitan aprobación (autorización previa)

previa están disponibles dentro de las 48 horas posteriores a su solicitud de cita. Si los servicios de atención de urgencia que necesita requieren preaprobación, se le ofrecerá una cita dentro de las 96 horas posteriores a su solicitud.

Para atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame a Servicio al Cliente de SFHP al **1(800) 288-5555**.

(TTY **1(888) 883-7347** o **711**). O puede llamar a la Línea de Asesoría de Enfermería de SFHP al **1(877) 977-3397**, para conocer el nivel de atención más adecuado para usted. O pueden llamar a Teladoc® para recibir una consulta con un médico por teléfono o videollamada al **1(800) 835-2362** o visitar **sfhp.org/teladoc**.

Si necesita atención de urgencia fuera del área, diríjase al centro de atención de urgencia más cercano.

Las necesidades de atención de urgencia podrían ser:

- Resfrío
- Dolor de garganta
- Fiebre
- Dolor de oído
- Esguinces musculares
- Servicios de maternidad

Debe recibir servicios de atención de urgencia de un proveedor de la red cuando esté dentro del área de servicio de SFHP. No necesita preaprobación (autorización previa) para la atención de urgencia de proveedores de la red dentro del área de servicio de SFHP. Si se encuentra fuera del área de servicio de SFHP, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita una preaprobación para obtener atención de urgencia. Vaya al centro de atención de urgencia más cercano. Medi-Cal no cubre servicios de atención de urgencia fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita atención de urgencia, no cubriremos su atención.

Si necesita atención de urgencia de salud mental, llame al plan de salud mental del condado o a Servicio al Cliente de SFHP al **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**). Puede llamar a su plan de salud mental del condado o a su Organización de Salud Conductual de SFHP en cualquier momento, 24 horas al día, 7 días a la semana. Para encontrar todos los números de teléfono gratuitos del condado, visite **dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx**.

Su proveedor de atención de urgencia podría darle medicamentos como parte de su visita de atención de

urgencia. Si recibe medicamentos como parte de su visita, SFHP cubrirá los medicamentos como parte de su atención de urgencia cubierta. Si su proveedor de atención urgente le da una receta para que la lleve a una farmacia, el programa Medi-Cal Rx cubrirá los medicamentos. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, vaya al apartado "Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx" en la sección "Otros programas y servicios de Medi-Cal" de su Manual del miembro.

Atención de emergencia

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o visite la sala de emergencias (ER) más cercana. Para recibir atención de emergencia, **no** necesita preaprobación (autorización previa) de SFHP.

Dentro de los Estados Unidos, incluidos los territorios de los Estados Unidos, tiene derecho a utilizar cualquier hospital u otro entorno para recibir atención de emergencia.

Fuera de los Estados Unidos, solo los servicios de emergencia que requieren hospitalización en Canadá y México están cubiertos. La atención de emergencia y otra atención en otros países no están cubiertas.

La atención de emergencia es para afecciones médicas que ponen en peligro la vida. Esta atención es para una enfermedad o lesión que una persona no experta (que no sea un profesional de atención médica) prudente, con un conocimiento promedio de salud y medicina, podría considerar que, si usted no recibe atención de inmediato, su salud (o la salud del bebé por nacer) podría estar en peligro, o que una función corporal, un órgano o parte del cuerpo podrían resultar seriamente dañados. Los ejemplos pueden incluir, entre otros:

- Trabajo de parto activo
- Huesos fracturados
- Dolor intenso
- Dolor torácico
- Dificultad para respirar
- Quemadura grave
- Sobredosis de drogas
- Desmayos
- Hemorragia intensa
- Afecciones psiquiátricas de emergencia, tales como depresión severa o pensamientos suicidas (pueden estar cubiertas por los planes de salud mental del condado)

No vaya a la ER para obtener atención de rutina o atención que no es necesaria de inmediato. Debe recibir atención de rutina de su PCP, que es quien lo conoce mejor. Si no está seguro de si su afección médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermeras 24/7 de SFHP al **1(877) 977-3397**. O pueden llamar a Teladoc® para recibir una consulta con un médico por teléfono o videollamada al **1(800) 835-2362** o visitar sfhp.org/teladoc.

Si necesita atención de emergencia lejos de casa, acuda a la sala de emergencias (ER), más cercana, incluso si esta no es parte de la red de proveedores de SFHP. Si acude a una ER, pídale que llamen a SFHP. Usted o el hospital en que fue admitido deben llamar a SFHP dentro de 24 horas después de recibir atención de emergencia. Si viaja fuera de los US, a un lugar que no sea Canadá o México, y necesita atención de emergencia, SFHP no cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No es necesario que le pida a su PCP o a SFHP antes de ir a la ER.

Si necesita atención en un hospital que no esté en la red de proveedores después de su emergencia (atención después de la estabilización), el hospital deberá llamar a SFHP.

Recuerde: No llame al **911** a menos que sea una emergencia. Busque atención de emergencia únicamente para una urgencia, no para atención de rutina o alguna enfermedad menor como un resfriado o dolor de garganta. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o visite la sala de emergencias más cercana.

Línea de Asesoría de Enfermería

La Línea de Asesoría de Enfermería de SFHP le brinda información y asesoría médica gratuitas 24 horas del día, todos los días del año. Llame al **1(877) 977-3397** (TTY **711**) para:

- Hablar con una enfermera que responderá preguntas médicas, le dará consejos de atención y le ayudará a decidir si debe visitar a un proveedor de inmediato.
- Obtener ayuda con afecciones médicas como diabetes o asma, incluyendo consejos sobre qué tipo de proveedor puede ser adecuado para su afección.

La Línea de Asesoramiento de Enfermeras no ayuda con citas en la clínica o resurtidos de medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita ayuda con estos servicios.

También puede llamar a Teladoc® para recibir una consulta con un médico por teléfono o videollamada 24/7 al **1(800) 835-2362** o visitar sfhp.org/teladoc.

Manual del miembro

Su Manual del miembro incluye la información de la cobertura que tiene con SFHP. Léalo todo con mucha atención. Este manual le ayudará a entender y usar sus beneficios y servicios. También explica sus derechos y responsabilidades como miembro de SFHP. Si tiene necesidades de salud específicas, lea todas las secciones que apliquen en su caso.

Llame al **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**) para solicitar una copia del contrato entre SFHP y el DHCS. También puede solicitar una copia gratis del Manual del miembro o visitar el sitio web de SFHP en sfhp.org para ver o descargar una copia. También puede pedir una copia gratis de las políticas y procedimientos administrativos y clínicos públicos de SFHP o preguntar cómo tener acceso a esta información en el sitio web de SFHP.

Otros idiomas

Puede solicitar este Manual del miembro y otros materiales del plan en otros idiomas sin costo alguno para usted. Proporcionamos traducciones escritas por traductores cualificados. Llame al Servicio al Cliente de San Francisco Health Plan al **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o al **711**). La llamada es gratuita. Lea este Manual del miembro para obtener más información acerca de los servicios de asistencia de idiomas de atención médica, como servicios de traducción y de interpretación.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra impresa en tamaño grande de 20, audio y formatos electrónicos accesibles, sin costo para usted. Llame al Servicio al Cliente de SFHP al **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o al **711**). La llamada es gratuita.

Servicios de intérprete

SFHP proporciona servicios de interpretación oral de un intérprete calificado, las 24 horas del día, sin costo adicional para usted. No es necesario que un miembro de la familia o un amigo sea el intérprete. Desaconsejamos el uso de menores como intérpretes, a menos que se trate de una emergencia. Hay disponibles servicios de intérpretes sin ningún costo para usted. Hay ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda con el idioma o para obtener este manual en un idioma diferente, llame a SFHP al **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**). La llamada es gratuita.