



# Guía del Afiliado para Administración de la Atención Mejorada (ECM)

CONOZCA LOS SERVICIOS SIN COSTO PARA  
LOS AFILIADOS A MEDI-CAL



# Índice

Cómo Puede Ayudarle el Beneficio de ECM .....	3
Cómo obtener los servicios de ECM .....	6
Qué necesita para comenzar a calificar para los servicios de ECM.....	6
¿Quién proporciona los servicios de ECM? .....	6
Cómo trabaja su equipo de atención .....	6
Preguntas Frecuentes.....	7
Hoja de Trabajo del Afiliado a CalViva Health.....	8



## Cómo Puede Ayudarle el Beneficio de ECM

*El beneficio de Administración de la Atención Mejorada (por sus siglas en inglés, ECM) ofrece servicios adicionales sin costo para los afiliados a Medi-Cal que tienen necesidades y desafíos complejos que hacen que les resulte difícil mejorar la salud. Esto podría incluir desafíos externos, como no tener un lugar para vivir.*

Si usted califica, el beneficio de ECM ofrece siete tipos de servicios que pueden ayudarle con su salud y bienestar. Usted tendrá un equipo de atención y su propio administrador de atención principal de ECM.

Estos servicios adicionales se ofrecen como parte de su plan CalViva Health Medi-Cal actual. Los servicios de Medi-Cal que obtiene ahora **no se le quitarán**. Usted puede seguir consultando a sus mismos médicos, pero ahora puede obtener ayuda adicional.

Si califica, puede elegir obtener los servicios de ECM. Además, puede interrumpir los servicios en cualquier momento llamando a CalViva Health al número de teléfono gratuito 888-893-1569 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Si tiene preguntas sobre cómo recibir los servicios de ECM de CalViva Health, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 888-893-1569 (TTY: 711).

# Siete formas en que el beneficio de ECM le resultará útil



## 1. Ayuda para mantenerse involucrado en su atención

Su administrador de atención principal y su equipo de atención de ECM le ayudarán a centrarse en su salud, y se asegurarán de que usted reciba los servicios y el apoyo que necesita. También pueden reunirse con usted en el lugar donde vive o donde recibe los servicios.



## 2. Ayuda para elaborar un plan

Juntos, usted y su equipo de atención crearán su propio plan de atención. El plan incluye:

- Médicos a los que consulta
- Metas de salud que establece
- Servicios que obtiene
- Atención que necesita
- Sus necesidades de salud física y del comportamiento
- Sus necesidades de salud bucal
- Sus necesidades de tratamiento para el abuso de sustancias
- Servicios en el hogar (p. ej., ayuda para bañarse, vestirse, limpiar, cocinar, etc.)
- Servicios sociales y en el vecindario (p. ej., servicios de alimentos y vivienda)



## 3. Ayuda para comunicarse con sus médicos y mantenerlos actualizados

Su equipo de atención incluye un administrador de atención principal. Esta persona mantiene a todos sus médicos actualizados con respecto a su salud y los servicios que usted recibe. También puede ayudarle a:

- Determinar sus necesidades, metas y deseos en relación con la salud
- Programar citas, y controlar los medicamentos que requieren receta médica y los resurtidos
- Encontrar los médicos adecuados
- Coordinar el transporte para las consultas al médico
- Solicitar servicios que le ayuden a vivir de manera independiente – los servicios incluyen entrega de comidas, vivienda y cuidado personal



#### 4. Ayuda para Conocer las Maneras Más Adecuadas de Apoyar Mejor Su Salud

Usted, sus cuidadores y otras personas que le apoyan pueden informarse sobre las mejores formas de ocuparse de sus problemas de salud.



#### 5. Ayuda para trasladarse de manera segura de un entorno de atención a otro

Su equipo de atención le ayudará a trasladarse de manera segura y fácil si usted necesita entrar o salir de:

- Un hospital
- Un centro de enfermería
- Otro entorno de atención

Pueden ayudarle con desafíos tales como:

- Aprender a cuidarse solo después de una hospitalización
- Realizar consultas al médico de seguimiento
- Surtir recetas médicas
- Obtener el transporte para las citas



#### 6. Ayuda para trabajar con las personas que le brindan apoyo

Su equipo de atención puede asegurarse de que su familia, sus cuidadores y otras personas que le apoyan conozcan sus problemas de salud. Estas personas también pueden trabajar con su equipo de atención para saber cuál es la mejor manera de ayudarle.



#### 7. Ayuda para comunicarse con los servicios comunitarios y sociales

El beneficio de ECM también puede ayudarle a vincularse con otros servicios no relacionados con la salud. Su equipo de atención puede ayudarle a encontrar los programas comunitarios y sociales que necesita. Estos pueden incluir:

- Alimentos
- Capacitación laboral
- Cuidado de niños
- Servicios relacionados con una discapacidad
- Recursos para ayudarle a permanecer en su hogar



## Cómo trabaja su equipo de atención

Su equipo de atención de ECM se crea en torno a sus deseos y necesidades de salud. Su equipo de atención está dirigido por su administrador de atención principal de ECM, que es su punto de contacto central. Usted puede llamar a su administrador de atención principal de ECM cuando necesita ayuda.

**Su administrador de atención principal de ECM apoyará sus necesidades y deseos, y trabajará con sus otros proveedores y su red de apoyo que incluyen:**

- Médicos y especialistas
- Enfermeras
- Farmacéuticos
- Compañías de equipo médico
- Familiares, cuidadores y/u otras personas que le apoyan si usted lo desea
- Administradores de casos a través de un programa comunitario o del condado
- Terapeutas
- Otros

## Cómo obtener los servicios de ECM

Para obtener los servicios de ECM, usted debe:

- ✓ Estar inscrito en el plan de salud de atención administrada CalViva Health Medi-Cal
- ✓ Cumplir con ciertos términos de calificación

## Qué necesita para comenzar a calificar para los servicios de ECM

1. Su plan de CalViva Health, su médico u otro proveedor de atención de salud pueden comunicarse con usted para indicarle cómo obtener los Servicios de ECM.
2. Su médico puede informarle a su plan de CalViva Health que usted podría obtener el beneficio de ECM.
3. Hable con su médico o su plan de CalViva Health. Hágalo si desea obtener más información sobre el beneficio de ECM y saber si califica.

## ¿Quién proporciona los servicios de ECM?

Usted puede obtener los servicios de ECM de parte del consultorio de su médico o de otro proveedor de atención de salud. También puede obtener los servicios de ECM de parte de una organización comunitaria. Se le asignará un proveedor de ECM, según sus necesidades específicas.

Contará con un administrador de atención principal que trabaja con usted para ayudarle a obtener la atención y los servicios que necesita.



**Asimismo,** el administrador de atención principal ayudará a garantizar que todos los integrantes de su equipo de atención estén de acuerdo con sus necesidades y su atención.



# Preguntas Frecuentes

## ¿Perderé algún beneficio del plan de CalViva Health si me inscribo en el beneficio de ECM?

No. Si se inscribe en el beneficio de ECM, conservará sus beneficios de Medi-Cal. También conservará sus médicos actuales.

El beneficio de ECM le brinda ayuda adicional para obtener la atención que necesita y alcanzar sus metas de salud. No se le quitará la cobertura que ya tiene. Si califica, puede elegir obtener los servicios de ECM. Puede interrumpir los servicios en cualquier momento llamando a su plan de salud CalViva Health Medi-Cal al 888-893-1569 (TTY: 711).

## ¿Los servicios de ECM tienen un costo adicional?

No. El beneficio de ECM no le cuesta nada. Si califica y decide inscribirse, los servicios se incluyen como parte de su plan de salud CalViva Health Medi-Cal actual.

## ¿Dónde obtengo más información?

Llame a CalViva Health al 888-893-1569 (TTY: 711) para obtener más información y saber si califica. También puede preguntarle a su médico o clínica sobre el beneficio de ECM.

## ¿Tendré que cambiar a mis médicos?

No. No es necesario que cambie a sus médicos para obtener los servicios de ECM. El beneficio ayuda a que todos sus médicos y otros proveedores compartan la información sobre sus necesidades de atención de salud. Y les permite trabajar juntos para ayudarlo a alcanzar sus metas de salud.

## ¿Qué es un administrador de atención principal de ECM y cómo me ayuda?

Un administrador de atención principal de ECM es un integrante del personal asignado por su proveedor de ECM. Esta persona ayudará a garantizar que sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores trabajen juntos para ayudarlo a alcanzar sus metas de salud.

Su administrador de atención principal de ECM también:

- Le conectará con médicos y servicios
- Hablará con sus médicos sobre sus necesidades
- Compartirá información con sus médicos
- Le acompañará a las citas si usted lo desea

### Para obtener más información sobre el beneficio de ECM

- 1 Llame a CalViva Health al número de teléfono gratuito 888-893-1569 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- 2 Llame a Opciones de Atención de Salud de Medi-Cal del Estado al 800-430-4263 (TTY 800-430-7077).
- 3 Pregúntele a su médico o clínica sobre el beneficio.

# Hoja de Trabajo del Afiliado a CalViva Health

Complete esta hoja de trabajo y téngala con usted cuando llame a CalViva Health Medi-Cal al 888-893-1569 (TTY: 711). O bien, llévela con usted cuando consulte a su médico o a otros proveedores de atención de salud. Ellos podrán ayudarle si necesita apoyo para responder alguna de las preguntas o si desea revisar la hoja de trabajo con ellos.

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

---

---

---

---

---

---

---

---

**¿Tiene necesidades de atención de salud por las que no ha consultado a un médico? Si la respuesta es sí, compártalas.**

---

---

---

---

---

---

---

---

**¿Hay organizaciones de servicios comunitarios y sociales locales a las que va actualmente para solicitar apoyo (p. ej., centro de recursos para la familia, clínica de salud comunitaria, centro para la tercera edad, etc.)?**

---

---

---

---

---

---

---

---

¿Qué otro apoyo necesita (p. ej., alimentos, vivienda, transporte)?

---

---

---

---

---

---

---

¿Qué preguntas tiene sobre el beneficio de ECM?

---

---

---

---

---

---

---



¿Tiene preguntas?

Llame a CalViva Health al número de teléfono gratuito 888-893-1569 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

CalViva Health cumple con las leyes estatales y federales vigentes sobre derechos civiles y no discrimina, no excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de origen racial, color, nacionalidad, edad, discapacidad mental o física, sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género), religión, ascendencia, identidad de origen étnico, enfermedad, información genética, estado civil o género.

CalViva Health brinda lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas discapacitadas para que se comuniquen con nosotros de forma eficaz, como los siguientes:
  - intérpretes calificados de lengua de señas;
  - información escrita en otros formatos (en letra grande, en audio, en formatos electrónicos accesibles, en otros formatos).
- Servicios gratuitos de idiomas a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como los siguientes:
  - intérpretes calificados;
  - información escrita en otros idiomas;
  - si necesita estos servicios, comuníquese con CalViva Health, al 1-888-893-1569 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Podemos brindarle este documento en braille, en letra grande, grabado en un casete o en forma electrónica si lo solicita. Para obtener una copia en alguno de estos formatos alternativos, llame o escriba a: CalViva Health 7625 N. Palm Ave. Suite 109, Fresno, CA 93711, 1-888-893-1569 (TTY/TDD 711) para usar el Servicio de Retransmisión de Datos de California.

Si cree que CalViva Health no le ha brindado estos servicios o que lo ha discriminado de alguna otra manera por origen racial, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo (incluido el embarazo, las características sexuales, la orientación sexual y la identidad de género), puede presentar una queja formal a Servicios al Afiliado de CalViva Health. Puede hacerlo por teléfono, por escrito, en persona o en línea.

- Por teléfono: Llámenos las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-893-1569. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al Servicio de Retransmisión de Datos de California (TTY/TDD: 711).
- Por escrito: Complete el formulario de quejas o envíe una carta a CalViva Health Member Appeals and Grievances Department, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348. Fax: 1-877-831-6019.
- En persona: Visite el consultorio de su médico o vaya a CalViva Health e informe que quiere presentar una queja formal.
- En línea: Visite el sitio web de CalViva Health, [www.CalVivaHealth.org](http://www.CalVivaHealth.org).

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o en línea.

- Por teléfono: Llame al 916-440-7370. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al 711.

- Por escrito: Complete el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413. Los formularios de quejas están disponibles en [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).
- En línea: Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Puede hacerlo de manera electrónica a través del portal habilitado para ello, <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. Además, puede enviar la queja por correo o por teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios para quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

Este aviso está disponible en el sitio web de CalViva Health:  
<https://www.calvivahealth.org/nondiscrimination-notice/>.

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call Toll-Free 1-888-893-1569 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille, accessible PDF and large print, are also available. These services are at no cost to you.

**Arabic:** إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى المساعدة في الحصول على الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم المجاني (TTY: 711) 1-888-893-1569. المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات بطريقة برايل، والملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها، والطباعة الكبيرة، متوفرة أيضاً. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք անվճար 1-888-893-1569 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով: Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ բրեյլով փաստաթղթեր, մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខទូរសព្ទដោយគិតថ្លៃ 1-888-893-1569 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់មនុស្សពិការ ដូចជា ឯកសារជាអក្សរសម្រាប់មនុស្សពិការ PDF ដែលអាចប្រើសម្រាប់មនុស្សពិការ និងឯកសារត្រីសអក្សរធំៗ ក៏ត្រូវបានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនមានគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នកទេ។

**Chinese:** 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请免费致电 1-888-893-1569 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如盲文、无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

**Farsi:** اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره رایگان 1-888-893-1569 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با خط بریل، چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

**Hindi:** यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो इस टॉल फ्री नंबर पर कॉल करें 1-888-893-1569 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेले लिपि में दस्तावेज़, सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

**Hmong:** Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau Tus Xov Tooj Hu Dawb 1-888-893-1569 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv su uas cov neeg tsis pom kev siv tau, cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

**Japanese:** ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、トールフリーダイヤル1-888-893-1569 (TTY: 711) にお問い合わせください。点字、アクセシブルPDF、大活字など、障がいのある方のための補助・サービスもご用意しています。これらのサービスは無料で提供されています。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 무료 전화 1-888-893-1569 (TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 점자, 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທຫາເບີໂທຟຣີ 1-888-893-1569 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານແບບບຣາແວ (braille) ສຳລັບຄົນຕາບອດ, ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

**Mien:** Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix help Janx-kaeqv waac gong, Heuc Bieqcll-Free 1-888-893-1569 (TTY: 711). Jomc Caux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dimc in braille, dongh eix PDF Caux Bunh Fiev , Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

**Punjabi:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-888-893-1569 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਫਿੰਟ, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Russian:** Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните на бесплатную линию 1-888-893-1569 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF, напечатанные крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Эти услуги предоставляются бесплатно.

**Spanish:** Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al número gratuito 1-888-893-1569 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en braille, en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

**Tagalog:** Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng tulong sa mga serbisyo sa wika, tumawag nang Walang Bayad sa 1-888-893-1569 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng mga dokumentong nasa braille, naa-access na PDF at malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทรแบบไม่เสียค่าธรรมเนียม บริการ 1-888-893-1569 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น เอกสารอักษรเบรลล์, PDF ที่เข้าถึงได้, และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

**Ukrainian:** Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на безкоштовну лінію 1-888-893-1569 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF, надруковані великим шрифтом чи шрифтом Брайля. Ці послуги для вас безкоштовні.

**Vietnamese:** Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi Số miễn phí 1-888-893-1569 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng chữ nổi braille, bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

**Para obtener más información sobre el beneficio de  
ECM, comuníquese con**

CalViva Health al número de gratuito 888-893-1569 (TTY: 711), las  
24 horas del día, los 7 días de la semana.