

# 2024

## RESUMEN DE BENEFICIOS

### **SCAN Connections at Home (HMO D-SNP) Los Angeles, Riverside, San Bernardino y los condados de San Diego**

1 de enero de 2024 - 31 de diciembre de 2024

SCAN Connections at Home (HMO D-SNP) es un plan HMO con un contrato de Medicare y un contrato del programa Medi-Cal (Medicaid) de California. La inscripción en SCAN Health Plan depende de la renovación del contrato.

Esta no es una lista completa. La información sobre beneficios es un resumen breve, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o lea la Evidencia de cobertura (EOC) de SCAN Connections at Home.

Y0057\_SCAN\_20566\_2024\_M DHCS Approved 08172023

08/23 24C-CASMB0009SP



## INTRODUCCIÓN

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por SCAN Connections at Home. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y servicios ofrecidos, e información sobre sus derechos como miembro de SCAN Connections at Home. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la Evidencia de cobertura.

### TABLA DE CONTENIDOS

A. Descargos de responsabilidad .....	1
B. Preguntas frecuentes (FAQ) .....	3
C. Lista de servicios cubiertos .....	6
D. Beneficios cubiertos fuera de SCAN Connections at Home .....	23
E. Servicios que SCAN Connections at Home, Medicare y Medi-Cal no cubren.....	24
F. Sus derechos como miembro del plan.....	25
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado.....	27
H. Qué hacer si sospecha de fraude .....	27
Acerca de SCAN Connections at Home .....	28

---

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

## A. DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD

Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por SCAN Connections at Home desde el 1 de enero de 2024 hasta el 21 de diciembre de 2024. Esto es sólo un resumen. Lea la Evidencia de cobertura para obtener la lista completa de beneficios.

- SCAN Connections at Home (HMO D-SNP) es un plan HMO con un contrato de Medicare y un contrato del programa Medi-Cal (Medicaid) de California. La inscripción en SCAN Health Plan depende de la renovación del contrato.
- SCAN Connections at Home es un plan de atención médica coordinada. SCAN Connections at Home está disponible para cualquier persona que tenga asistencia médica del estado y Medicare.
- En SCAN Connections at Home, puede obtener sus servicios de Medicare y Medi-Cal en un solo plan de salud.
- Esta no es una lista completa. La información sobre beneficios es un resumen breve, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o lea la Evidencia de cobertura (EOC) de SCAN Connections at Home.
- Puede solicitar que se le envíen los medicamentos con receta a su hogar a través de nuestro programa de entrega de pedidos por correo de la red. Express Scripts Pharmacy<sup>SM</sup> es una de nuestras farmacias de pedido por correo. Puede surtir sus medicamentos con receta en cualquiera de las farmacias de pedido por correo de nuestra red. Por lo general, debería recibir sus medicamentos con receta dentro de los 14 días a partir del momento en que la farmacia de pedido por correo Express Scripts reciba el pedido. Si no recibe su(s) medicamento(s) con receta dentro de ese plazo, comuníquese con Servicios para Miembros de SCAN Health Plan. Para las recetas de pedido por correo, tiene la opción de inscribirse en un programa de resurtido automático comunicándose con Express Scripts Pharmacy al 1-866-553-4125, las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Puede cancelar la inscripción de los envíos automáticos en cualquier momento. Hay otras farmacias disponibles en nuestra red.
- SCAN Health Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye ni trata a las personas de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.
- ATENCIÓN: Si habla inglés, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (866) 722-6725, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. La llamada es gratuita.
- SCAN Health Plan brinda asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para comunicarse de manera efectiva con nosotros, como intérpretes de lenguaje de señas calificados e información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Para obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual Medicare y usted (Medicare & You). Contiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare y respuestas a las preguntas más frecuentes acerca de Medicare. Puede obtenerlo en el sitio web de Medicare ([www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Para obtener más información sobre **Medi-Cal**, puede consultar el sitio web del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) ([www.dhcs.ca.gov/](http://www.dhcs.ca.gov/)) o comunicarse con la Oficina del Defensor del Pueblo de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. También puede llamar al Defensor del Pueblo especial para personas que tienen Medicare y Medi-Cal al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, entre las 9:00 a. m. y las 5:00 p. m.

*Esta sección continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

- Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame gratis al 1-866-722-6725 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
- SCAN Health Plan ofrece servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas.
- Llame a Servicios para Miembros de SCAN si:
  - Desea obtener sus materiales en un idioma que no sea inglés o en un formato alternativo.

---

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

## B. PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

En la tabla siguiente se enumeran las preguntas más frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un plan de coordinación Medicare-Medi-Cal?	Un plan de coordinación Medicare-Medi-Cal es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medi-Cal para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Es para personas de 65 años o más. Un plan de coordinación Medicare-Medi-Cal es una organización integrada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de atención para ayudarlo a administrar todos sus proveedores, servicios y apoyos. Todos trabajan juntos para brindarle la atención que usted necesita.
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y Medi-Cal en SCAN Connections at Home que ahora?	<p>Obtendrá la mayoría de sus beneficios cubiertos de Medicare y Medi-Cal directamente de SCAN Connections at Home. Trabjará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar qué servicios se ajustan mejor a sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar según sus necesidades y la evaluación de su médico y equipo de atención. También puede obtener otros beneficios fuera de su plan de salud de la misma manera que ahora, directamente de una agencia estatal o del condado, como servicios especializados de salud mental y trastornos por uso de sustancias, o servicios de centros regionales.</p> <p>Cuando se inscriba en SCAN Connections at Home, usted y su equipo de atención trabajarán juntos para desarrollar un plan de atención individualizado que aborde sus necesidades de salud y apoyo, reflejando sus preferencias y metas personales.</p> <p>Si es nuevo en el plan y toma medicamentos con receta de la Parte D de Medicare que SCAN Connections at Home normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal de un suministro de medicamentos para hasta 30 días (para aquellos miembros que no están en un centro de atención médica a largo plazo) o un suministro de medicamentos para 31 días (para aquellos miembros que residen en un centro de atención médica a largo plazo) dentro de los primeros 90 días de la inscripción y nosotros le ayudará a hacer la transición a otro medicamento u obtener una excepción para que SCAN Connections at Home cubra su medicamento si es medicamento necesario. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros a los números que aparecen al final de esta página</p>
¿Puedo ir a los mismos médicos que uso ahora?	<p>A menudo ese es el caso. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con SCAN Connections at Home y tienen un contrato con nosotros, puede seguir acudiendo a ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están "dentro de la red". Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan miembros de nuestro plan y brindan los servicios que cubre nuestro plan. <b>Debe usar los proveedores de la red de SCAN Connections at Home.</b> Si utiliza proveedores o farmacias que no pertenecen a nuestra red, es posible que el plan no pague por estos servicios o medicamentos.</li> </ul>

*Esta sección continúa en la página siguiente*

**?** Si tiene alguna pregunta, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p><b>¿Puedo ir a los mismos médicos que uso ahora?</b> (continuación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si necesita atención de urgencia o emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede usar proveedores externos al plan SCAN Connections at Home. Nuestro plan también cubre atención de urgencia y servicios de emergencia en todo el mundo si tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata. Esto no incluye visitas al consultorio del médico.</li> <li>• Si actualmente recibe tratamiento con un proveedor que no pertenece a la red de SCAN Connections at Home, o si tiene una relación establecida con un proveedor que está fuera de la red de SCAN Connections at Home, llame a Servicios para Miembros para verificar cómo mantenerse conectado y solicitar continuidad de la atención.</li> <li>• La continuidad de la atención (COC) está disponible para los miembros que necesitan asistencia adicional para garantizar una atención ininterrumpida y una transición segura de los servicios.</li> </ul> <p><b>Información importante sobre la continuidad de la atención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las solicitudes de la continuidad de la atención se realizan junto con usted y su médico de atención primaria (PCP).</li> <li>• Debe cumplir con ciertos criterios para recibir los servicios de la continuidad de la atención. Consulte la EOC de SCAN Connections at Home para obtener más detalles.</li> <li>• Los servicios de la continuidad de la atención se extienden a PCP, especialistas y proveedores/servicios selectos.</li> <li>• La continuidad de la atención solo está disponible para los beneficios/servicios cubiertos de SCAN Connections at Home.</li> </ul> <p>Para saber si sus médicos están en la red del plan, llame a Servicios para Miembros a los números que aparecen al final de esta página o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de SCAN Connections at Home en el sitio web del plan en <a href="http://www.scanhealthplan.com">www.scanhealthplan.com</a>.</p> <p>Si SCAN Connections at Home es nuevo para usted, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención individualizado que se adapte a sus necesidades.</p>
<p><b>¿Qué es un coordinador de la atención de SCAN Connections at Home?</b></p>	<p>Un coordinador de atención de SCAN Connections at Home es una persona principal con la que debe comunicarse. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y a asegurarse de que usted obtenga lo que necesita.</p>
<p><b>¿Qué son los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)?</b></p>	<p>Los servicios y apoyos a largo plazo son ayuda para las personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas como bañarse, ir al baño, vestirse, preparar alimentos y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se brindan en su hogar o en su comunidad, pero podrían brindarse en un hogar de ancianos u hospital. En algunos casos, un condado u otra agencia puede administrar estos servicios, y su coordinador de atención o equipo de atención trabajará con esa agencia.</p>
<p><b>¿Qué es un Programa de Servicios Multipropósitos para las Personas Mayores (MSSP)?</b></p>	<p>Este no es un beneficio cubierto por SCAN Connections at Home.</p>

*Esta sección continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué sucede si necesito un servicio, pero nadie en la red de SCAN Connections at Home puede proporcionármelo?	La mayoría de los servicios serán proporcionados por nuestros proveedores de la red. Si necesita un servicio que no se puede proporcionar dentro de nuestra red, SCAN Connections at Home pagará el costo de un proveedor fuera de la red.
¿Dónde está disponible SCAN Connections at Home?	El área de servicio de este plan incluye: Condados de Los Angeles, Riverside, San Bernardino y San Diego. Debe vivir en estas áreas para inscribirse en el plan.
¿Qué es la autorización previa?	La autorización previa significa una aprobación de SCAN Connections at Home para buscar servicios fuera de nuestra red o para obtener servicios que nuestra red no cubre habitualmente <b>antes</b> de que usted reciba los servicios. Es posible que SCAN Connections at Home no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si no obtiene una autorización previa. <b>Si necesita atención de urgencia o emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener primero una autorización previa.</b> SCAN Connections at Home puede proporcionarle a usted o a su proveedor una lista de servicios o procedimientos que requieren que obtenga una autorización previa de SCAN Connections at Home antes de que se brinde el servicio. Si tiene preguntas sobre si se requiere autorización previa para servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame a Servicios para Miembros a los números que aparecen en la parte inferior de esta página para obtener ayuda.
¿Qué es una remisión?	Una remisión significa que su proveedor de atención primaria (PCP) debe darle su aprobación para acudir a alguien que no sea su PCP. Una remisión es diferente de una autorización previa. Si no obtiene una remisión de su PCP, es posible que SCAN Connections at Home no cubra los servicios. SCAN Connections at Home puede proporcionarle una lista de servicios que requieren que obtenga una remisión de su PCP antes de que se brinde el servicio. Consulte la Evidencia de cobertura para obtener más información sobre cuándo necesitará obtener una recomendación de su PCP.
¿Pago un monto mensual (también llamado prima) en virtud de SCAN Connections at Home?	No. Debido a que tiene Medi-Cal, no pagará ninguna prima mensual, incluida la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura de salud.
¿Pago un deducible como miembro de SCAN Connections at Home?	No. Usted no paga deducibles en SCAN Connections at Home.
¿Cuál es el monto máximo que pagaré de mi bolsillo por servicios médicos como miembro de SCAN Connections?	No. hay gastos compartidos para los servicios médicos en SCAN Connections, por lo que los costos anuales que paga de su bolsillo serán de \$0.
¿Tengo una interrupción en la cobertura de medicamentos?	No. Debido a que tiene Medicaid, no tendrá una etapa de interrupción en la cobertura para sus medicamentos.

**?** Si tiene alguna pregunta, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

## C. LISTA DE SERVICIOS CUBIERTOS

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

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita atención hospitalaria</b>	Hospitalización	\$0	No hay límite para la cantidad de días de hospital médicamente necesarios cubiertos por el plan. <b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Atención de un/a médico/a o de un/a cirujano/a	\$0	La atención de un/a médico/a o de un/a cirujano/a se brinda como parte de su hospitalización. <b>Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa y recomendación médica.</b>
	Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, incluida la observación	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Servicios del centro quirúrgico ambulatorio (ASC)	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
<b>Necesita un médico</b>	Visitas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	Debe acudir a médicos de la red dentro del plan SCAN Connections at Home. <b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Atención especializada	\$0	Debe acudir a médicos de la red dentro del plan SCAN Connections at Home. <b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Servicios de acupuntura	\$0	Acupuntura para el dolor lumbar crónico (cubierta por Medicare) Se cubrirán hasta 12 consultas en 90 días y sesiones adicionales de hasta 20 tratamientos si se cumplen los criterios de Medicare. <b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b> Acupuntura (de rutina/no cubierta por Medicare) Visitas ilimitadas por año.

*Continúa en la página siguiente*

**?** Si tiene alguna pregunta, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita un médico (continuación)</b>	Servicios de acupuntura (continuación)		Debe utilizar proveedores del plan contratados. No necesita una recomendación o autorización para la consulta inicial de rutina. Cualquier consulta posterior requiere <b>autorización previa</b> .
	Visitas de bienestar, como un examen físico	\$0	Debe acudir a su PCP asignado para su <b>examen físico</b> anual de rutina y bienestar. Tiene cobertura para un examen físico de rutina y una visita de bienestar por año. El examen físico de rutina incluye servicios de laboratorio de detección, según sea necesario.
	Servicios de telesalud	\$0	<p>La telesalud de atención médica de urgencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.</p> <p>Este beneficio le permite realizar una consulta con un médico con licencia en la comodidad de su hogar. Este beneficio es para afecciones que no ponen en riesgo la vida, como tos, influenza, náuseas, dolor de garganta, fiebre y alergias, entre otras. La telesalud conductual también está cubierta.</p> <p>Este beneficio le permite conectarse con psicólogos con licencia, terapeutas de nivel de maestría o psiquiatras a través de visitas por video los 7 días de la semana con cita previa. El horario flexible proporciona acceso nocturno y de fin de semana, y muchas veces, citas el mismo día.</p> <p>Las visitas urgentes y de telesalud conductual con los profesionales se pueden realizar mediante capacidades de video seguras desde su computadora, tableta o teléfono inteligente.</p>
	Cuidados para evitar que se enferme, como vacunas contra la influenza y pruebas de detección para detectar el cáncer	\$0	<b>Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa y recomendación médica.</b>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita un médico (continuación)</b>	"Bienvenido a Medicare" (visita preventiva una sola vez)	\$0	Durante los primeros 12 meses de su nueva cobertura de la Parte B, puede obtener una visita preventiva de bienvenida a Medicare o una visita anual de bienestar. Después de sus primeros 12 meses, puede obtener una visita anual de bienestar cada 12 meses.
<b>Necesita atención de emergencia</b>	Servicios en la sala de emergencias	\$0	Puede obtener atención médica de emergencia cubierta cuando lo necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, sin autorización o recomendación previa. Los servicios de emergencia cubiertos en todo el mundo también están disponibles si tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata. Esto no incluye visitas al consultorio del médico.
	Atención de urgencia	\$0	Puede obtener atención de urgencia cubierta cuando la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, sin autorización o remisión previa. Los servicios de atención de urgencia cubiertos en todo el mundo también están disponibles si tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata. Esto no incluye visitas al consultorio del médico.
<b>Necesita pruebas médicas</b>	Servicios de radiología de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de diagnóstico por imágenes, como tomografías computarizadas o resonancias magnéticas)	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Análisis de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita servicios de audición/audición</b>	Pruebas de detección auditivas	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Audífonos	\$0	<p>Tiene cobertura para un examen auditivo de rutina cada año.</p> <p>No necesita una remisión para una consulta a un proveedor de audición de rutina contratado para realizarse una prueba de detección auditiva a fin de determinar la necesidad de audífonos.</p> <p>Los audífonos están cubiertos cuando se determina que son necesarios y se obtienen de un proveedor contratado.</p> <p>Las adaptaciones y evaluaciones de audífonos están cubiertas durante 12 meses después de la compra de un audífono cubierto por SCAN.</p> <p>La cobertura para audífonos incluye un período de prueba de 60 días, una garantía del fabricante de 3 años y 80 baterías.</p>
<b>Necesita atención dental</b>	Chequeos dentales y atención preventiva	\$0	<p>Tiene cobertura para servicios y procedimientos dentales preventivos cubiertos por Medi-Cal.</p> <p>Consulte su cuadro de tarifas de DeltaCare USA para obtener una lista completa de los servicios cubiertos. También puede llamar a Delta Dental al 855-830-6583.</p>
	Atención dental de emergencia y restauración	\$0	<p>Tiene cobertura para servicios y procedimientos dentales integrales cubiertos por Medi-Cal. Tiene cobertura hasta \$100 para servicios dentales de emergencia. Se aplican criterios.</p> <p>Consulte su cuadro de tarifas de DeltaCare USA para obtener una lista completa de los servicios cubiertos. También puede llamar a Delta Dental al 855-830-6583.</p>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita cuidado de los ojos</b>	Exámenes de la vista	\$0	<p>Atención de la vista (cubierta por Medicare)</p> <p>Un examen anual para exámenes oculares médicamente necesarios para diagnosticar y tratar enfermedades y lesiones oculares.</p> <p><b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b></p> <p>Atención de la vista (de rutina/no cubiertos por Medicare)</p> <p>Un examen de la vista de rutina (refracción) cada 12 meses para determinar la prescripción de la vista.</p> <p>No necesita una recomendación ni autorización previa para visitar a proveedores de servicios de la vista contratados.</p>
	Lentes o lentes de contacto	\$0	<p>Atención de la vista (cubierta por Medicare)</p> <p>Un par de lentes cubiertos por Medicare después de una cirugía de cataratas.</p> <p><b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b></p> <p>Atención de la vista (de rutina/no cubiertos por Medicare)</p> <p>Se cubren hasta \$500 cada 12 meses para monturas/lentes o lentes de contacto. La cobertura de lentes de contacto incluye solo el costo de las lentes de contacto. Usted paga cualquier costo restante que exceda el monto que cubrirá SCAN Health Plan.</p> <p>No necesita una recomendación ni autorización previa para visitar a proveedores de servicios de la vista contratados.</p>
	Otros cuidados de la vista	\$0	<p>Atención de la vista, incluidos lentes, lentes de contacto, prótesis oculares y otros dispositivos oculares.</p> <p><b>Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa y recomendación médica.</b></p>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita servicios de salud mental</b>	Servicios de salud mental	\$0	<p>La cobertura incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación y tratamiento individual y grupal de la salud mental</li> <li>• Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.</li> <li>• Servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de monitorear el tratamiento farmacológico</li> <li>• Laboratorio, medicamentos, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios</li> <li>• Consulta psiquiátrica para el manejo de medicamentos.</li> <li>• Servicios de telesalud conductual</li> </ul> <p><b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b></p>
	Atención para pacientes internados y ambulatorios y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud mental	\$0	<p>Servicios de salud mental para pacientes internados</p> <p>No hay límite para la cantidad de días de hospital médicamente necesarios cubiertos por el plan</p> <p><b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b></p>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita servicios para el trastorno por uso de sustancias</b>	Servicios para el trastorno por uso de sustancias	\$0	<p>Tiene cobertura para los servicios de tratamiento del abuso de alcohol y sustancias disponibles bajo el programa de medicamentos de Medi-Cal.</p> <p>SCAN le ayudará en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desintoxicación para pacientes internados</li> <li>• Servicios de tratamiento de abuso de sustancias individuales y grupales para pacientes ambulatorios</li> <li>• Servicios de tratamiento de opioides cubiertos por Medicare</li> <li>• Tratamiento con medicamentos opioides cubiertos por Medicare</li> <li>• Pruebas toxicológicas cubiertas por Medicare</li> <li>• Hospitalización parcial</li> <li>• Gestión de casos</li> <li>• Servicios de telesalud conductual</li> </ul> <p><b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b></p>
<b>Necesita un lugar para vivir con personas disponibles para ayudarle.</b>	Atención de enfermería especializada	\$0	<p>No hay límite para la cantidad de días de enfermería especializada médicamente necesarios cubiertos por el plan. No se requiere hospitalización previa.</p> <p><b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b></p>
	Atención en un hogar de ancianos	\$0	<p>Tiene cobertura para un centro de enfermería especializada (SNF) o una comunidad de retiro de atención continua, siempre y cuando brinde atención de enfermería especializada.</p> <p><b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b></p>
<b>Necesita terapia después de un derrame cerebral o accidente</b>	Terapia ocupacional, física o del habla	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita ayuda para acceder a los servicios de salud</b>	Servicios de ambulancia	\$0	<p>Tiene cobertura para servicios de ambulancia terrestre o aérea hasta el centro apropiado más cercano que pueda brindarle atención solo si su afección médica es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro su salud o si cuenta con una autorización previa de SCAN.</p> <p><b>Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa y recomendación médica.</b></p>
	Transporte de emergencia	\$0	<p>Tiene cobertura para servicios de ambulancia de emergencia en situaciones en las que ir a la sala de emergencias de cualquier otra manera podría poner en peligro su salud.</p> <p>El transporte de emergencia en ambulancia a nivel mundial está cubierto desde la escena de una emergencia hasta el centro de tratamiento médico más cercano.</p>
	Transporte a citas y servicios médicos	\$0	<p>Tiene cobertura para viajes ilimitados de ida y vuelta proporcionados en taxi o camioneta adaptada para silla de ruedas o camilla para servicios médicos que no sean de emergencia.</p> <p>Las solicitudes de transporte deben hacerse con al menos 24 horas de anticipación (sin incluir los fines de semana) para un vehículo para pasajeros y con al menos 48 horas de anticipación (sin incluir los fines de semana) para el servicio de silla de ruedas o camilla. El servicio puerta a puerta requiere un aviso con 72 horas de anticipación (sin incluir los fines de semana).</p> <p>Los viajes de ida o vuelta que superen las 75 millas y los viajes a destinos no médicos/no contratados requieren autorización previa.</p> <p>Ciertos destinos requieren criterios específicos. Consulte la EOC de SCAN Connections at Home para obtener más detalles.</p> <p><b>Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa del médico.</b></p>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección</b>	Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare	\$0	<p>Los medicamentos de la Parte B incluyen los medicamentos administrados por su médico en el consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos que se usan con ciertos equipos médicos duraderos (por ejemplo, nebulizadores). Lea la Evidencia de cobertura para obtener más información sobre estos medicamentos.</p> <p>Usted paga \$0 por Medicare Medicamentos de la Parte B sujetos a Medicare pautas de cobertura.</p> <p><b>Autorización previa</b> se aplican normas para seleccionar medicamentos.</p>
	Medicamentos genéricos (sin nombre de marca)	\$0 para un suministro para 30 días	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Formulario) de SCAN Connections at Home para obtener más información.</p> <p>No pagará más de por un suministro para un mes de cada producto de \$0 insulina cubierto.</p> <p>La mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, incluidas las vacunas contra el herpes zóster, el tétanos y las vacunas de viaje, están cubiertas por nuestro plan sin costo alguno para usted. Consulte la "Lista de medicamentos" (Formulario) de su plan o comuníquese con Servicios para Miembros para obtener detalles sobre la cobertura y los gastos compartidos sobre vacunas específicas.</p> <p>Algunas farmacias de la red le permiten obtener un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. El servicio de pedidos por correo de nuestro plan le permite solicitar un suministro para hasta 100 días. Un suministro para 100 días tiene el mismo copago que un suministro para un mes.</p> <p>Si reside en un centro de atención médica a largo plazo, pagará \$0 por todos los medicamentos con receta cubiertos de la Parte D.</p>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)</b>	Medicamentos genéricos (sin nombre de marca) <i>(continuación)</i>		<p>Puede obtener medicamentos de una farmacia fuera de la red, pero es posible que pague más de lo que paga en una farmacia dentro de la red. Algunos medicamentos están disponibles para un suministro para hasta un mes.</p> <p>Para obtener más información, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al número que se proporciona en este documento o acceda a su Evidencia de cobertura en línea.</p>
	Medicamentos de marca	\$0 para un suministro de 30 días.	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Formulario) de SCAN Connections at Home para obtener más información.</p> <p>No pagará más de \$0 por un suministro de un mes de cada producto de insulina cubierto.</p> <p>La mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, incluidas las vacunas contra el herpes zóster, el tétanos y las vacunas de viaje, están cubiertas por nuestro plan sin costo alguno para usted. Consulte la "Lista de medicamentos (Formulario) de su plan o comuníquese con Servicios para Miembros para obtener detalles de cobertura y gastos compartidos sobre vacunas específicas.</p> <p>Algunas farmacias de la red le permiten obtener un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. El servicio de pedidos por correo de nuestro plan le permite solicitar un suministro para hasta 100 días. Un suministro para 100 días tiene el mismo copago que un suministro para un mes.</p> <p>Si reside en un centro de atención médica a largo plazo, pagará \$0 por todos los medicamentos con receta cubiertos de la Parte D. Puede obtener medicamentos de una farmacia fuera de la red, pero es posible que pague más de lo que paga en una farmacia dentro de la red. Algunos medicamentos están disponibles para un suministro para hasta un mes.</p>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)</b>	Medicamentos de marca <i>(continuación)</i>		Para obtener más información, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al número que se proporciona en este documento o acceda a su Evidencia de cobertura en línea.
	Medicamentos de venta libre (OTC)	\$0	Algunos medicamentos con receta y de venta libre están cubiertos por los beneficios de Medi-Cal con la receta de su médico en nuestras farmacias de la red. Comuníquese con Servicios para Miembros o visite nuestro sitio web ( <a href="http://www.scanhealthplan.com">www.scanhealthplan.com</a> ) para obtener información adicional sobre los medicamentos que están cubiertos. Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, póngase en contacto con Servicios para Miembros o visite nuestro sitio web ( <a href="http://www.scanhealthplan.com">www.scanhealthplan.com</a> ). Nota: No hay restricciones/límites para los medicamentos OTC cubiertos por SCAN Connections/SCAN Connections at Home con el beneficio de Medi-Cal de los miembros.
	Productos de venta libre (OTC) - Catálogo de pedidos por correo	\$0	Se cubren hasta \$190 por trimestre (cada 3 meses) para los productos OTC elegibles disponibles a través del catálogo de pedidos por correo de OTC de SCAN. Los saldos no utilizados <u>no</u> se transferirán al trimestre siguiente ni al siguiente año calendario.

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades especiales de salud</b>	Servicios de rehabilitación	\$0	Tiene cobertura para los siguientes servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rehabilitación cardíaca</li> <li>• Terapia ocupacional</li> <li>• Fisioterapia</li> <li>• Terapia de lenguaje</li> <li>• Servicios pulmonares</li> </ul> * Terapia de ejercicios supervisada para la enfermedad arterial periférica (PAD) * Se cubre hasta 36 sesiones durante 12 semanas. Sesión adicional disponible si se considera médicamente necesario. <b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Equipo médico para atención domiciliaria	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
<b>Necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades especiales de salud (continuación)</b>	Servicios de diálisis	\$0	Los servicios cubiertos incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación sobre la enfermedad renal</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios (incluso tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio o cuando su proveedor para este servicio no está disponible o no es posible comunicarse con él temporalmente)</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si es ingresado en un hospital para recibir atención especial)</li> <li>• Capacitación para autodiálisis (incluye capacitación para usted y cualquier otra persona que lo ayude con los tratamientos de diálisis en su hogar)</li> <li>• Equipos y suministros para diálisis en el hogar</li> <li>• Ciertos servicios de apoyo en el hogar (por ejemplo, cuando sea necesario, visitas de trabajadores de diálisis capacitados para controlar la diálisis en su hogar, para ayudar en emergencias y revisar su equipo de diálisis y el suministro de agua)</li> </ul> <b>Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa y recomendación médica.</b>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita cuidado de los pies</b>	Servicios de podología	\$0	Tiene cobertura para el tratamiento de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo en martillo o espolones calcáneos) El cuidado de rutina de los pies (corte de uñas/callosidades) está disponible si padece determinadas afecciones médicas que afectan las extremidades inferiores. <b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Servicios ortopédicos	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
<b>Necesita equipo médico duradero (DME)</b> <b>Nota:</b> Esta no es una lista completa de los DME cubiertos. Para obtener una lista completa, comuníquese con Servicios para Miembros o consulte el Capítulo 4 de la Evidencia de cobertura.	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Nebulizadores	\$0	La cobertura no incluye artículos que se utilizarán fuera del hogar, como oxígeno, rampas, nebulizadores portátiles y otros equipos, a menos que sean médicamente necesarios, cumplan con los criterios y estén cubiertos por Medicare/Medi-Cal. <b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Equipos y suministros de oxígeno	\$0	Los suministros para equipos médicos duraderos (DME) se limitan a los equipos y dispositivos que no copian la función de otra pieza de equipo o dispositivo cubiertos por SCAN Connections at Home y que sean adecuados para utilizar en el hogar. La cobertura no incluye artículos que se utilizarán fuera del hogar, como oxígeno, rampas, nebulizadores portátiles y otros equipos, a menos que sean médicamente necesarios, cumplan con los criterios y estén cubiertos por Medicare/Medi-Cal. <b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Equipo de seguridad para baño	\$0	Tiene cobertura para ciertos equipos de seguridad para el baño que le ayudarán a realizar ciertas actividades diarias. <b>Se aplican normas sobre autorización previa</b>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita ayuda para vivir en su casa</b>	Servicios de atención en el hogar	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b>
	Servicios en el hogar, como limpieza o limpieza, o modificaciones en el hogar, como barras de apoyo	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa</b>
	Salud diurna para adultos, servicios comunitarios para adultos (CBAS) u otros servicios de apoyo	\$0	<b>Se aplican normas sobre autorización previa</b>
	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta (servicios de atención en el hogar o servicios de asistente de atención personal)	\$0	<p><b>Tiene cobertura para los siguientes servicios:</b></p> <p><b>Comidas a domicilio</b> Entrega a domicilio de comidas para satisfacer sus necesidades nutricionales.</p> <p><b>Servicios de amas de casa</b> Asistencia con limpieza ligera, compra de alimentos, lavandería y preparación de comidas.</p> <p><b>Suministros para la incontinencia y la higiene</b> Cremas y baños, calzoncillos desechables, pañales, calzoncillos, ropa interior, forros y almohadillas.</p> <p><b>Alivio para el cuidador en el hogar</b> Servicios de cuidador alternativo en su hogar cuando su cuidador habitual no pueda estar presente.</p> <p><b>Nivel de atención custodial para pacientes internados</b> Hasta cinco días de apoyo posagudo o de relevo en un centro de enfermería especializada. Puede usar este servicio después de un alta hospitalaria, una visita a la sala de emergencias o para servicios de cuidados paliativos.</p> <p><b>Servicios de atención personal</b> Asistencia en el hogar para tareas como bañarse, vestirse, comer, acostarse y levantarse de la cama, moverse y caminar, y asearse.</p>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Necesita ayuda para vivir en su casa (continuación)</b>			<p><b>Servicios de acompañante para el transporte</b> Un acompañante para que lo asista durante el transporte hacia y desde las citas médicas.</p> <p><b>Se aplican normas sobre autorización previa</b></p>
<b>Servicios adicionales</b>	Servicios quiroprácticos	\$0	<p><b>Servicios quiroprácticos (cubiertos por Medicare)</b> Cubre la manipulación manual de la columna vertebral para corregir la subluxación.</p> <p><b>Se aplican normas sobre autorización previa</b></p> <p><b>Servicios quiroprácticos (de rutina/ no cubiertos por Medicare)</b> Tiene cobertura para consultas ilimitadas por año de servicios quiroprácticos de rutina. Debe usar el proveedor de quiropráctica de rutina contratado de SCAN. No necesita una recomendación para una consulta quiropráctica inicial. Cualquier consulta posterior requiere autorización previa.</p>
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	<p><b>La cobertura incluye:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros para controlar los niveles de glucosa en sangre</li> <li>• Capacitación para el autocontrol de la diabetes</li> <li>• Zapatos terapéuticos y plantillas para diabéticos</li> </ul> <p>Los glucómetros, las tiras reactivas y las soluciones de control solo están disponibles de un fabricante (Abbott). Las lancetas están disponibles de cualquier fabricante.</p> <p><b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b></p> <p><b>Se aplican normas sobre autorización previa para la capacitación para el autocontrol de la diabetes, zapatos terapéuticos y plantillas.</b></p>
	Servicios protésicos	\$0	<p><b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b></p>
	Radioterapia	\$0	<p><b>Se aplican normas sobre autorización previa y recomendación médica</b></p>

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Servicios adicionales (continuación)</b>	<b><i>Servicios para ayudar a controlar su enfermedad</i></b>		
	Abreviar		Aplicación para teléfonos inteligentes que registra las conversaciones de visitas al consultorio del médico y traduce términos médicos. Este servicio <b>no requiere recomendación ni autorización previa.</b>
	BrainHQ	\$0	Juegos/ejercicios en línea para mejorar la atención, la memoria y la velocidad cerebral. Este servicio <b>no requiere recomendación ni autorización previa.</b>
	Administración de la atención	\$0	El administrador de la salud de SCAN está disponible para ayudarlo a controlar sus problemas de salud. Este servicio <b>no requiere recomendación ni autorización previa.</b>
	Fitbit	\$0	Rastreador de actividad para realizar un seguimiento de sus pasos, calorías quemadas y sueño. Se cubre cada dos años. Este servicio <b>no requiere recomendación ni autorización previa.</b>
	Fitbit Care con tecnología de Google	\$0	Incluye planes personalizados para grupos de acondicionamiento físico, sueño, atención plena y apoyo comunitario. Este servicio <b>no requiere recomendación ni autorización previa.</b>
	Membresía de gimnasio	\$0	Acceso a gimnasios contratados e instalaciones de fitness de primer nivel. Algunos sitios tienen límites de visita. Este servicio <b>no requiere recomendación ni autorización previa.</b>
Tecnología DE LA SALUD	\$0	Asistencia tecnológica para ayudar a acceder a aplicaciones relacionadas con la salud. Este servicio <b>no requiere recomendación ni autorización previa.</b>	

*Continúa en la página siguiente*

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que pueda necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<b>Servicios adicionales (continuación)</b>	<b><i>Servicios para ayudar a controlar su enfermedad</i></b>		
	Salud LGBTQ+ incluida	\$0	Acceda a atención afirmativa, apoyo en el estilo de vida, recursos comunitarios/ de pares. Este servicio <b>no requiere recomendación ni autorización previa.</b>
	Línea de asesoramiento de enfermería	\$0	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este servicio <b>no requiere recomendación ni autorización previa.</b>
	Línea de asistencia personal (PAL)	\$0	Línea dedicada para ayudar a los miembros de SCAN Connections at Home a acceder a los servicios de SCAN. Este servicio <b>no requiere recomendación ni autorización previa.</b>
	Sistema personal de respuesta ante emergencias (PERS)	\$0	Unidad doméstica o colgante de cuello portátil para solicitar asistencia de emergencia. Este servicio <b>no requiere recomendación ni autorización previa.</b>
	Comidas para afecciones crónicas	\$0	Hasta 4 semanas (84 comidas como máximo por año) de comidas entregadas a domicilio. <b>Requiere autorizaciones previas.</b>
	Apoyos de la comunidad	\$0	Servicios para miembros sin hogar. Ayuda con servicios tales como: transición de vivienda, depósitos, vivienda sostenida y atención de recuperación. <b>Requiere autorizaciones previas.</b>
Suplementos nutricionales	\$0	Suplementos como Ensure, Boost o Glucerna están disponibles si son recetados por su PCP. <b>Requiere autorizaciones previas.</b>	

El resumen de beneficios anterior se proporciona únicamente con fines informativos y no es una lista completa de los beneficios. Para obtener una lista completa y más información acerca de sus beneficios, puede leer la Evidencia de cobertura de SCAN Connections at Home. Si no tiene una Evidencia de cobertura, llame a Servicios para Miembros de SCAN Connections at Home a los números que aparecen al final de esta página para obtener una. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicios para Miembros o visitar [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

## D. BENEFICIOS CUBIERTOS FUERA DE SCAN CONNECTIONS AT HOME

Hay algunos servicios que puede obtener que no están cubiertos por SCAN Connections at Home, pero que sí están cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para Miembros a los números que figuran en la parte inferior de esta página para obtener información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medi-Cal o una agencia estatal	Nuestros costos
Habilitación diurna	\$0
Prueba ampliada de alfafetoproteína (administrada por el departamento de enfermedades genéticas del Departamento de Servicios de Salud [DHCS])	\$0
Servicios de rehabilitación en un centro de atención médica intermedia para personas con discapacidades en el desarrollo	\$0
Servicios de enfermería en un centro de atención médica intermedia para personas con discapacidades en el desarrollo	\$0
Servicios de la Agencia Educativa Local (LEA)	\$0
Servicios del Centro Regional	\$0
Servicios proporcionados en un hospital estatal o federal	\$0
Servicios del Programa Short-Doyle de salud mental de Medi-Cal	\$0
Servicios especializados de rehabilitación en centros de enfermería especializada y centros de atención intermedia	\$0
Servicios especializados en salud mental y trastornos por uso de sustancias	\$0
Servicios apoyados por el estado	\$0
Programa de servicios específicos de administración de casos	\$0
Servicios específicos de administración de casos	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Gestión específica de casos	\$0

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

## E. SERVICIOS QUE SCAN CONNECTIONS AT HOME, MEDICARE Y MEDI-CAL NO CUBREN

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para Miembros a los números que aparecen en la parte inferior de esta página para obtener información sobre otros servicios excluidos.

### Servicios excluidos de SCAN Connections at Home:

- Servicios considerados no "razonables y médicamente necesarios", según Medicare y Medi-Cal, a menos que los enumeremos como servicios cubiertos.
- Tratamientos, artículos y medicamentos médicos y quirúrgicos experimentales, a menos que Medicare, un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o nuestro plan los cubra.
- Tratamiento quirúrgico para la obesidad mórbida, excepto cuando sea médicamente necesario y Medicare lo pague.
- Una habitación privada en un hospital, excepto cuando sea médicamente necesario.
- Enfermera privada.
- Objetos personales en su habitación de un hospital o centro de enfermería, como un teléfono o televisión.
- Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar.
- Cargos cobrados por sus familiares inmediatos o miembros de su hogar.
- Procedimientos o servicios de mejora electivos o voluntarios (incluida pérdida de peso, crecimiento del cabello, rendimiento sexual, rendimiento deportivo, estética, antienvjecimiento y rendimiento mental), excepto cuando sea médicamente necesario.
- Cirugía estética u otro trabajo cosmético, a menos que sea necesario debido a una lesión accidental o para mejorar una parte del cuerpo que no tiene la forma correcta. Sin embargo, pagamos por la reconstrucción de una mama después de una mastectomía y por tratar la otra mama para que sea compatible.
- Cuidado de rutina de los pies, excepto como se describe en los servicios de podología.
- Zapatos ortopédicos, a menos que formen parte de un aparato ortopédico para la pierna y estén incluidos en el costo del aparato ortopédico, o que los zapatos sean para una persona con enfermedad del pie diabético.
- Dispositivos de apoyo para los pies, a excepción de zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad de pie diabético.
- Queratotomía radial, cirugía LASIK.
- Reversión de procedimientos de esterilización y suministros anticonceptivos sin receta.
- Servicios de naturoterapeuta (el uso de tratamientos naturales o alternativos).
- Servicios prestados a veteranos en instalaciones de Asuntos de Veteranos (VA). Sin embargo, cuando un veterano recibe servicios de emergencia en un hospital del VA y el costo compartido del VA es mayor que el costo compartido según nuestro plan, le reembolsaremos al veterano la diferencia. Usted sigue siendo responsable de los montos de sus gastos compartidos.

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

## F. SUS DERECHOS COMO MIEMBRO DEL PLAN

Como miembro de SCAN Connections at Home, tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ser castigado. También puede ejercer estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea la Evidencia de cobertura. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- Tiene derecho al respeto, la justicia y la dignidad. Esto incluye el derecho a:
  - Obtener los servicios cubiertos sin preocuparse por su afección médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia en reclamaciones, historial médico, discapacidad (incluido el impedimento mental), estado civil, edad, sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género), orientación sexual, origen nacional, raza, color, religión, credo o asistencia pública
  - Obtenga información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) de forma gratuita
  - Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión
- Tiene derecho a obtener información sobre su atención médica. Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que pueda entender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre:
  - Descripción de los servicios que cubrimos
  - Cómo obtener servicios
  - Cuánto le costarán los servicios
  - Nombres de los proveedores de atención médica
- Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluido el rechazo del tratamiento. Esto incluye el derecho a:
  - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año
  - Use un proveedor de atención médica para mujeres sin una remisión
  - Obtenga sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente
  - Conocer todas las opciones de tratamiento, independientemente de su costo o si están cubiertas
  - Rechazar el tratamiento, incluso si su proveedor de atención médica lo desaconseja
  - Deje de tomar medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica lo desaconseja
  - Pedir una segunda opinión. SCAN Connections at Home pagará el costo de su segunda consulta de opinión
  - Dar a conocer sus deseos de atención médica en una declaración de voluntad anticipada

*Continúa en la página siguiente*

---

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

## F. SUS DERECHOS COMO MIEMBRO DEL PLAN *(continuación)*

- Tiene derecho a acceso oportuno a la atención que no tenga barreras de comunicación o acceso físico. Esto incluye el derecho a:
  - Obtener atención médica oportuna
  - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para las personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades
  - Contar con intérpretes que le ayuden con la comunicación con sus proveedores de atención médica y su plan de salud
- Tiene derecho a buscar atención de emergencia y urgente cuando la necesite. Esto significa que tiene derecho a:
  - Obtener servicios de emergencia sin autorización previa en caso de emergencia
  - Acudir a un proveedor de atención médica de emergencia o urgencia fuera de la red, cuando sea necesario
- Tiene derecho a la confidencialidad y privacidad. Esto incluye el derecho a:
  - Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos de una manera que pueda entender y pedir que se cambien o corrijan sus registros
  - Hacer que su información personal de salud se mantenga privada
- Tiene derecho a presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado, consulte la sección G a continuación. Esto incluye el derecho a:
  - Presentar una queja o reclamo contra nosotros o nuestros proveedores
  - Apelar ciertas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores
  - Presentar una queja ante el Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC) a través de un número de teléfono gratuito (1-888-466-2219) o una línea TDD (1-877-688-9891) para las personas con deficiencia auditiva y del habla. El sitio web del DMHC ([www.dmhc.ca.gov/](http://www.dmhc.ca.gov/)) tiene formularios de queja, formularios de solicitud de Revisión Médica Independiente (IMR) e instrucciones disponibles en línea
  - Solicitar al DMHC una IMR de servicios o artículos de Medi-Cal que sean de naturaleza médica
  - Solicitar una audiencia estatal
  - Obtenga una razón detallada de por qué se negaron los servicios y solicite copias gratuitas de toda la información utilizada para tomar la decisión

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer la Evidencia de cobertura. Si tiene alguna pregunta, puede llamar a Servicios para Miembros de SCAN Connections at Home al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil.

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

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

## G. CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O APELAR UN SERVICIO DENEGADO, RETRASADO O MODIFICADO

Si tiene una queja o cree que SCAN Connections at Home denegó, retrasó o modificó un servicio de forma indebida, llame a Servicios para Miembros al 1-866-722-6725 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el Capítulo 9 de la Evidencia de cobertura. También puede llamar a Servicios para Miembros de SCAN Connections at Home al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos en días feriados y fuera de nuestro horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil.

## H. QUÉ HACER SI SOSPECHA DE FRAUDE

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

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

- Llámenos al Servicios para Miembros de SCAN Connections at Home. Los números de teléfono son 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil.
- O llame al Centro de Servicio al Cliente de Medi-Cal al 1-800-541-5555. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-430-7077.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

---

**? Si tiene alguna pregunta**, llame a SCAN Connections (HMO D-SNP) al 1-866-722-6725, (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com).

## ACERCA DE SCAN CONNECTIONS AT HOME

**Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación de miembro, llame a Servicios para Miembros de SCAN Connections at Home:**

**1-866-722-6725**

Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos en días feriados y fuera de nuestro horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil.

Servicios para Miembros de SCAN Connections at Home también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.

**TTY: 711**

Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos en días feriados y fuera de nuestro horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil.

## SI TIENE PREGUNTAS SOBRE SU SALUD:

- Llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Siga las instrucciones de su PCP para obtener atención médica cuando el consultorio esté cerrado.
- Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar al programa de enfermería de SCAN Connections at Home Nurse Line. Una enfermera escuchará su problema y le dirá cómo obtener atención. Los números de la línea de enfermería de SCAN Connections at Home son:

**1-866-722-6725**

Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos en días feriados y fuera de nuestro horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil.

Servicios para Miembros de SCAN Connections at Home también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.

**TTY: 711**

Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos los días feriados y fuera del horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil.

*Continúa en la página siguiente*

**SI NECESITA ATENCIÓN INMEDIATA DE SALUD CONDUCTUAL, LLAME A LA LÍNEA DE CRISIS DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO:**

**1-866-722-6725**

Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos en días feriados y fuera de nuestro horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil.

Servicios para Miembros de SCAN Connections at Home también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.

**TTY: 711**

Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Los mensajes recibidos en días feriados y fuera de nuestro horario de atención se responderán en el plazo de un día hábil.

SCAN Health Plan cumple con las leyes de derechos civiles federales vigentes y no discriminan, excluyen ni tratan a las personas de forma diferente por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. SCAN Health Plan ofrece recursos y servicios gratuitos a personas que tienen dificultades para comunicarse, como intérpretes de lenguaje de señas calificados e información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.). SCAN Health Plan ofrece servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas. Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios para Miembros de SCAN.

Si cree que SCAN Health Plan no le ha proporcionado estos servicios o le ha discriminado por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo personalmente, por teléfono, por correo o por fax:

SCAN Health Plan  
Attention: Grievance and Appeals Department  
P.O. Box 22616  
Long Beach, CA 90801-5616

SCAN Member Services  
PHONE: 1-800-559-3500  
FAX: 1-568-989-0958  
TTY: 711

O puede completar el formulario "Presentar un reclamo" en nuestro sitio web:

<https://www.scanhealthplan.com/contact-us/file-a-grievance>

Si necesita ayuda para presentar un reclamo, Servicios para Miembros de SCAN puede ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. de manera electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o 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 (TTY: 1-800-537-7697)

Puede encontrar los formularios de quejas en

[www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html](http://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html).

Puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Dpto. de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

- Por teléfono: Llame al 1-916-440-7370. Si tiene dificultades para hablar u oír, llame al servicio de TTY: 711.
- Por escrito: Complete un formulario de reclamo o envíe una carta a la siguiente dirección:  
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  
Puede encontrar los formularios de quejas en  
[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).
- De manera electrónica: Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

- **Arabic:** إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة لديك تتعلق بخططنا الصحية أو جدول الدواء. سيقوم شخص ما يتحدث العربية 1-866-722-6725 للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على الرقم بمساعدتك. هذه الخدمة المجانية.
- **Armenian:** Առողջութեան կամ դեղերի ծրագրի վերաբերյալ որևէ հարց առաջանալու դեպքում կարող եք օգտվել անվճար թարգմանչական ծառայությունից: Թարգմանչի ծառայությունից օգտվելու համար զանգահարե՛ք 1-866-722-6725 հեռախոսահամարով: Ձեզ կօգնի հայերենին տիրապետող մեր աշխատակիցը: Ծառայությունն անվճար է:
- **Chinese Cantonese (Traditional):** 我們提供免費的口譯服務，以解答您對我們的健康或藥物計劃可能有的任何問題。如需獲得口譯服務，請致電 1-866-722-6725 聯絡我們。我們有會說中文的工作人員可以為您提供幫助。這是一項免費服務。
- **Chinese Mandarin (Simplified):** 我们提供免费的口译服务，以解答您对我们的健康或药物计划可能有的任何问题。如需获得口译服务，请致电 1-866-722-6725 联系我们。我们有会说中文的工作人员可以为您提供帮助。这是一项免费服务。
- **English:** We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-866-722-6725. Someone who speaks English can help you. This is a free service.
- **French Creole:** Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan sante oswa medikaman nou yo. Pou w jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-866-722-6725. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.
- **French:** Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-866-722-6725. Quelqu'un parlant français pourra vous aider. Ce service est gratuit.
- **German:** Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihre Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-866-722-6725. Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.
- **Hindi:** हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं। एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-866-722-6725 पर फोन करें। कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है।
- **Hmong:** Peb muaj cov kev pab cuam txhais lus los teb koj cov lus nug uas koj muaj txog ntawm peb lub phiaj xwm kho mob thiab tshuaj kho mob. Kom tau txais tus kws txhais lus, tsuas yog hu peb ntawm 1-866-722-6725. Muaj qee tus neeg hais lus Hmoob tuaj yeem pab tau koj. Qhov no yog kev pab cuam pab dawb.
- **Hmong-Mien:** Peb muaj kev pab cuam txhais lus pub dawb los teb cov lus nug uas koj muaj txog ntawm peb lub phiaj xwm kev noj qab haus huv los sis phiaj xwm tshuaj kho mob. Kom tau txais tus kws txhais lus, tsuas yog hu peb ntawm 1-866-722-6725. Muaj tus neeg hais lus Hmoob tuaj yeem pab tau koj. Qhov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

- **Italian:** È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per usufruire di un interprete, contattare il numero 1-866-722-6725. Un nostro incaricato che parla Italiano Le fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.
- **Japanese:** 当社の健康保険と処方薬プランに関するご質問にお答えするために、無料の通訳サービスをご用意しています。通訳をご利用になるには 1-866-722-6725 にお電話ください。日本語を話す人者が支援いたします。これは無料のサービスです。
- **Korean:** 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-866-722-6725번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.
- **Lao:** ພວກເຮົາມີການບໍລິການນາຍພາສາພາສາລາວ ເພື່ອຕອບອໍາຖາມທີ່ທ່ານອາດຈະມີກ່ຽວກັບສຸຂະພາບ ຫຼື ແຜນການຢາຂອງພວກເຮົາ. ເພື່ອຮັບເອົານາຍພາສາ, ພຽງແຕ່ໂທຫາພວກເຮົາທີ່ເບີ 1-866-722-6725. ບາງຄົນທີ່ເວົ້າພາສາລາວສາມາດຊ່ວຍທ່ານໄດ້. ນີ້ແມ່ນການບໍລິການພາສາລາວ.
- **Mon-Khmer, Cambodian:**  
 យើងខ្ញុំមានសេវាអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយមិនគិតថ្លៃចាំឆ្លើយរាល់សំណួរដែលអ្នកអាចមានអំពីសុខភាព ឬផែនការឱសថរបស់យើងខ្ញុំ។ ដើម្បីទទួលបានអ្នកបកប្រែ គ្រាន់តែហៅទូរស័ព្ទមកយើងខ្ញុំតាមរយៈលេខ 1-866-722-6725។ មានគេដែលនិយាយភាសាខ្មែរអាចជួយលោកអ្នកបាន។ សេវាកម្មនេះមិនគិតថ្លៃទេ។
- **Persian:**  
 ما خدمات مترجم رایگان داریم تا به هر سؤالی که ممکن است در مورد برنامه بهداشتی یا داروهای ما داشته باشید پاسخ دهیم. توجه: شخصی که به زبان فارسی صحبت می کند، تماس بگیرد. 1-866-722-6725 برای آن که مترجم دریافت کنید فقط کافیست با شماره می تواند به شما کمک کند. این یک سرویس رایگان است.
- **Polish:** Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-866-722-6725. Ta usługa jest bezpłatna.
- **Portuguese:** Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-866-722-6725. Irá encontrar alguém que fale português para o ajudar. Este serviço é gratuito.
- **Punjabi:** ਸਾਡੀ ਸਿਹਤ ਜਾਂ ਦਵਾਈ ਯੋਜਨਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਮੁਫਤ ਦੁਆਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹਨ। ਕੋਈ ਦੁਆਸ਼ੀਆ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਬੱਸ ਸਾਨੂੰ 1-866-722-6725 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾ ਹੈ।
- **Russian:** Если у вас возникнут вопросы относительно плана медицинского обслуживания или обеспечения лекарственными препаратами, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по номеру 1-866-722-6725. Вам окажет помощь сотрудник, который говорит на русском языке. Данная услуга бесплатная.

- **Spanish:** Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, llame al 1-866-722-6725. Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.
- **Tagalog:** Mayroon kaming mga libreng serbisyo ng interpreter upang masagot ang anumang katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng interpreter, tawagan lamang kami sa 1-866-722-6725. Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.
- **Thai:** เรามีบริการล่ามฟรีเพื่อตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ที่คุณอาจมีเกี่ยวกับแผนสุขภาพและด้านเภสัชกรรมของเรา ขอความช่วยเหลือจากล่ามโดยโทรติดต่อเราที่หมายเลข 1-866-722-6725 เจ้าหน้าที่ในภาษาไทยจะเป็นผู้ให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ
- **Ukrainian:** Ми надаємо безкоштовні послуги усного перекладача, який відповість на будь-які ваші запитання щодо нашого плану медичного обслуговування або лікарського забезпечення. Щоб отримати послуги перекладача, просто зателефонуйте нам за номером 1-866-722-6725. Вам може допомогти людина, яка володіє українською мовою. Ця послуга безкоштовна.
- **Vietnamese:** Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời bất kỳ câu hỏi quý vị có thể có về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Để được thông dịch, chỉ cần gọi theo số 1-866-722-6725. Người nói Tiếng Việt có thể trợ giúp quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.