

2023 VOLUMEN 1

Perspectivas

BOLETÍN INFORMATIVO PARA MIEMBROS



Telesalud con MDLIVE	2
Oficina de VHP en Salinas	4
Herramientas para miembros de VHP	5
Salud y bienestar	6
Actualizaciones sobre el COVID-19	7
Actualizaciones del perfil de identidad de género	10
Servicios de aborto	10
MedAssist	11
Programa de Acceso a la Atención Primaria	11
Más información y recursos importantes	12

Telesalud con MDLIVE

¡Consulte a un médico en 10 minutos por teléfono o video con MDLIVE!

VHP ofrece citas médicas por teléfono o video a través de MDLIVE para usted y sus personas a cargo elegibles. Con MDLIVE, puede acceder a médicos, servicios de tratamiento por abuso de sustancias y salud mental para muchos problemas de salud urgentes y no urgentes. También puede elegir un consejero o psiquiatra y consultar al mismo terapeuta con regularidad.

La línea telefónica MDLIVE está activa las 24 horas del día, los 365 días del año, incluidos los feriados. Las videollamadas están activas de 7 a.m. a 9 p.m., los 7 días de la semana o con cita previa.

Regístrese para recibir los servicios de MDLIVE antes de programar su primera cita. Con MDLIVE, puede consultar sus registros en línea. Tendrá derecho a compartir sus registros de MDLIVE con otros médicos o negarse a compartirlos.

Para inscribirse, visite mdlive.com/vhp o llame al **1-888-467-4614**. El costo será el mismo que el de una cita médica en persona. Cualquier costo que pague se acumulará hasta cualquier deducible o máximo de gastos de bolsillo que pueda tener. Para obtener más información sobre MDLIVE, visite valleyhealthplan.org/MDLIVE.



Preguntas frecuentes sobre MDLIVE

¿Por qué usaría MDLIVE en lugar de simplemente acudir a una cita con mi médico habitual?

Al utilizar MDLIVE, puede consultar a un médico en unos 10 minutos por teléfono desde su hogar, el trabajo o incluso durante las vacaciones. Esto significa que puede ahorrar tiempo al evitar trasladarse hacia y desde el consultorio del médico.

¿Puedo consultar a médicos de MDLIVE para que atiendan a mis hijos elegibles?

Sí, puede seleccionar un pediatra de la red MDLIVE para brindar atención a niños mayores de 3 años. Un padre o tutor legal debe estar presente en la consulta.

¿Puedo tomar una foto de una lesión o erupción cutánea y enviarla a un médico de MDLIVE?

Sí, puede cargar y compartir imágenes.

¿Cuánto dura cada visita de MDLIVE?

Una visita médica típica dura alrededor de 10 minutos.

¿Puede MDLIVE ocuparse de problemas médicos de emergencia?

No, si tiene una emergencia médica, llame al 911 inmediatamente o acuda a la sala de emergencias más cercana.

¿Cuáles son algunas de las afecciones que los médicos de MDLIVE pueden tratar?

Acné	Picaduras de insectos
Alergias	Náuseas
Resfriados y gripe	Conjuntivitis
Estreñimiento	Erupciones cutáneas
Tos	Problemas respiratorios
Diarrea	Sinusitis
Otitis, otras	Dolor de garganta
Fiebre	Infecciones urinarias
Dolores de cabeza	Vómitos

¿Puedo obtener una receta de un médico de MDLIVE?

Si el médico cree que necesita una receta, puede recetar un medicamento no opiáceo, que podemos enviar a su farmacia preferida más cercana del plan de VHP.

¿Cuánto dura una visita virtual de salud conductual promedio?

Una visita con un consejero suele durar 45 minutos. Una visita inicial con un psiquiatra dura aproximadamente 1 hora, mientras que las visitas de seguimiento para el manejo de medicamentos duran 15 minutos.

¿Cuál es la diferencia entre un consejero y un psiquiatra?

Un consejero brinda orientación y apoyo al hablar con usted y no receta medicamentos. Un psiquiatra es un médico que receta principalmente medicamentos para el tratamiento de afecciones de salud conductual.

¿Cuáles son algunos de los problemas de salud conductual más frecuentes con los que MDLIVE puede ayudar?

Adicciones
Ansiedad
Trastorno bipolar
Depresión
Duelo y pérdida
Apoyo a la comunidad LGBTQIA
Cambios en la vida
Problemas en pacientes hombres
Trastornos de pánico
Problemas de crianza
Depresión posparto
Problemas de relación
Control del estrés
Sinusitis
Trauma y TEPT
Problemas en pacientes mujeres

Elección del proveedor de telesalud a cargo del paciente

Aviso del Proyecto de Ley 457

Si se prestan servicios a un miembro a través de un proveedor de telesalud corporativo externo, el Proyecto de Ley 457 exige que los planes de seguro médico cumplan con lo siguiente:

1. Notificar al miembro su derecho a acceder a sus registros médicos.
2. Compartir los registros de cualquier servicio de telesalud prestado con el médico de cabecera del miembro a menos que el miembro se oponga.
3. Garantizar que los registros se ingresen en un sistema de registro de pacientes compartido con el proveedor de atención primaria del miembro o que se le proporcionen de otro modo, conforme a las leyes estatales y federales, a menos que el miembro se oponga.
4. Notificar al miembro que todos los servicios recibidos a través del proveedor de telesalud corporativo externo están disponibles en el costo compartido dentro de la red, y que todo el costo compartido se acumulará hasta el máximo de gastos de bolsillo y deducible.

Para obtener más detalles sobre el Proyecto de Ley 457, visite leginfo.legislature.ca.gov.

Para obtener ayuda con servicios de telesalud o si tiene alguna pregunta, comuníquese con los Servicios de Atención para Miembros de VHP llamando al **1-888-421-8444** o enviando un correo electrónico a memberservices@vhp.sccgov.org.

Oficina de VHP en Salinas



Nos complace compartir la noticia de que Valley Health Plan abrió una oficina en Salinas, lo que ampliará los servicios para ayudar a respaldar la salud y el bienestar generales de los residentes de los condados de Monterey y San Benito.

VHP ahora ofrece opciones de planes de salud accesibles para personas y familias que residan en los condados de Monterey, San Benito y Santa Clara. Más de 200,000 residentes regionales han seleccionado VHP como su plan de salud y nos comprometemos a brindarles a más vecinos un servicio de calidad, beneficios integrales para la salud y primas a precios competitivos.

La amplia red de proveedores de VHP en los condados de Monterey y San Benito permite a los miembros acceder a médicos, especialistas, hospitales, farmacias y clínicas de su preferencia. Además de los servicios de atención primaria y especializada en toda nuestra región, VHP cubre la atención de emergencia en todo el mundo y los servicios de telesalud por teléfono o video están disponibles para los miembros desde cualquier lugar.

Si usted, sus familiares o amigos tienen preguntas, necesitan apoyo o desean comunicarse con un asesor de inscripción para obtener más información sobre las opciones de cobertura de salud, les esperamos en nuestra nueva oficina, ubicada en 917-A N. Main Street, Salinas, CA. El horario de atención de nuestra oficina es de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m., excepto los feriados. También puede comunicarse con Servicios de Atención para Miembros llamando al **1-888-421-8444** o enviando un correo electrónico a memberservices@vhp.sccgov.org.

Herramientas para miembros de VHP

VHP Connect

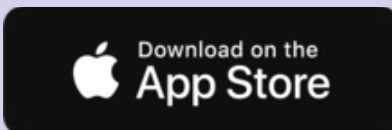
VHP lanzó un nuevo portal en línea para miembros, VHP Connect, y ahora puede encontrar fácilmente toda su información de salud en un solo lugar!

¿Qué puede hacer en línea con VHP Connect?

- Actualizar su perfil e información demográfica.
- Obtener una tarjeta de identificación de miembro.
- Encontrar médicos y farmacias de la red.
- Calcular el costo de los servicios.
- Comprobar el estado de las solicitudes de autorización.
- Consultar reclamos e información sobre la cobertura.
- Verificar los saldos de sus gastos de bolsillo.
- Consultar los beneficios y la elegibilidad del plan.
- Comunicarse de manera segura con Servicios de Atención para Miembros de VHP.

¿Cómo puede acceder a VHP Connect?

- Puede acceder a VHP Connect en línea en www.vhpconnect.org.
- Puede acceder a VHP Connect desde el teléfono escaneando el código QR:
- También puede acceder a VHP Connect en sus teléfonos y tabletas descargando la aplicación MyChart de forma gratuita en App Store o Google Play Store. **Seleccione Valley Health Plan en el menú desplegable cuando inicie sesión en la aplicación por primera vez.**



Directorio de proveedores

Nuestro directorio de proveedores en línea le permite encontrar el médico u hospital que mejor se adapte a sus necesidades. Puede buscar un médico por sexo, idioma, ubicación o nombre. Comience su búsqueda hoy visitando www.valleyhealthplan.org. Haga clic en la pestaña "Members" (Miembros) y, a continuación, haga clic en el ícono "Provider Search" (Búsqueda de proveedores). El directorio de proveedores incluye información general sobre todos los médicos contratados por VHP. También puede solicitar que le imprimen el directorio de proveedores y se lo envíen por correo postal. Si desea que le enviemos el directorio de proveedores por correo postal, necesita cambiar de médico de cabecera o tiene alguna pregunta, comuníquese con Servicios de Atención para Miembros al **1-888-421-8444** o envíe un correo electrónico a memberservices@vhp.sccgov.org.

Tabla de autorizaciones previas de VHP

Nuestra tabla de autorizaciones previas es una herramienta en línea útil que le ayuda a determinar cuándo se requiere una autorización previa. Tenga en cuenta que la tabla no es una lista exhaustiva de los servicios cubiertos. Continúe consultando su Evidencia de Cobertura para obtener una lista exhaustiva de los beneficios cubiertos. La tabla de autorizaciones está disponible en www.valleyhealthplan.org seleccionando la pestaña “Members” (Miembros), desplazándose hacia abajo hasta “Referrals/Prior Authorizations” (Referidos/Autorizaciones previas) en la lista desplegable y haciendo clic en “Prior Authorization Guidelines” (Pautas de autorización previa), que le dirigirá a la tabla. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con Servicios de Atención para Miembros llamando al **1-888-421-8444** o enviando un correo electrónico a memberservices@vhp.sccgov.org.

Asistencia lingüística

Como miembro, VHP puede ayudarle en su idioma de preferencia sin costo alguno. VHP ofrece más de 150 idiomas, incluido el lenguaje de señas estadounidense. También ofrecemos opciones en letra grande y braille a pedido. Todos los miembros de VHP, independientemente de su plan de cobertura, son elegibles para recibir servicios de traducción gratuitos. Para acceder a servicios lingüísticos, documentos traducidos o asistencia con el lenguaje de señas estadounidense, llame a Servicios de Atención para Miembros de VHP al **1-888-421-8444** o escríbanos por correo electrónico a memberservices@vhp.sccgov.org.



Salud y bienestar



Clases de acondicionamiento físico gratuitas

The Timpany Center se asocia con Valley Health Plan para brindarles a los miembros clases gratuitas de acondicionamiento físico presenciales y virtuales. Como parte de la asociación entre VHP y San Jose State University Research Foundation, las clases se diseñaron utilizando certificaciones reconocidas a nivel nacional basadas en evidencia científica.

Habiendo brindado un espacio para el programa de acondicionamiento físico de VHP durante muchos años, The Timpany Center se complace en poder organizar clases directamente para los miembros de VHP. Se encuentran disponibles instructores de todas las edades y orígenes, quienes cuentan con las credenciales y la experiencia para impartir clases de bienestar y acondicionamiento físico. Si bien el centro es conocido por brindar servicios especializados a personas de edad avanzada y con discapacidades, los instructores tienen los conocimientos necesarios para trabajar con todos los niveles de acondicionamiento físico.

Las clases se dictan en el gimnasio ubicado en 730 Empey Way en San José, que incluye un espacio abierto con una gran circulación de aire. Las clases disponibles incluyen pilates, yoga y meditación, acondicionamiento deportivo, entrenamiento en circuito,

acondicionamiento corporal integral, yoga suave y fortalecimiento del abdomen y demás servicios. Las clases en línea dictadas a través de Zoom consisten en acondicionamiento físico en silla, acondicionamiento deportivo y acondicionamiento corporal integral. Ahora también ofrecemos una clase de acondicionamiento físico en línea para el tratamiento de la artritis dirigida a aquellas personas con problemas articulares y motrices. Para inscribirse en las clases u obtener más información, comuníquese con el Departamento de Educación para la Salud enviando un correo electrónico a healtheducation@vhp.sccgov.org o llamando al **408-885-3490**.

¡Logre sus objetivos de pérdida de peso!

Ahora es el momento perfecto para centrarse en su salud con el apoyo de nuestro socio, WeightWatchers (WW). Desbloquee un plan de pérdida de peso individualizado con respaldo científico, entrenadores expertos y una comunidad con la que puede contar. Los miembros de VHP reciben un descuento del 50 % en las membresías mensuales de WeightWatchers. ¿Sabía que los cambios en su dieta y ejercicio pueden empezar a mejorar su salud incluso antes de empezar a perder peso? Tome el control de su salud hoy mismo.

WeightWatchers le conecta con recursos para ayudarlo a priorizar y mejorar su bienestar. En la aplicación WeightWatchers, descubra un plan de alimentación que se basa en lo que disfruta, incluidas más de 12,000 recetas, ejercicios a pedido, meditaciones y herramientas para dormir mejor.

Visite <http://www.weightwatchers.com/us/vhp> para inscribirse.



Actualizaciones sobre el COVID-19

Información sobre la finalización de la emergencia de salud pública

Después de la emergencia de salud pública, los miembros de VHP aún pueden acceder a las pruebas, las vacunas y los tratamientos del COVID-19 como se describe a continuación.

1. Pruebas, vacunas y tratamientos del COVID-19

- Desde el 11 de mayo hasta el 11 de noviembre de 2023, los miembros pueden continuar recibiendo pruebas, vacunas y tratamientos del COVID-19 sin costo compartido, ya sea que los reciban dentro o fuera de la red.

2. Kits de pruebas en el hogar

- Los miembros son elegibles para las pruebas de COVID-19 en el hogar.
- Las pruebas de COVID-19 de venta libre pueden obtenerse sin costo, a través de farmacias minoristas o centros de salud aprobados por VHP, o pueden comprarse en farmacias, tiendas o comercios minoristas en línea.
- VHP reintegrará el costo de la prueba o \$12 por prueba (lo que sea menor) después de que el miembro presente una solicitud de reintegro. VHP anima a los miembros a aprovechar el gasto cero de bolsillo de VHP para las pruebas de COVID-19 en el hogar disponibles a través de farmacias minoristas y centros de salud aprobados, ya que esta opción no requiere que los miembros presenten solicitudes de reintegro.
- Los miembros pueden acceder a ocho pruebas individuales de COVID-19 en el hogar por un período de 30 días. VHP solo pagará pruebas adicionales si las solicita un médico.

- Si tiene preguntas sobre pruebas de COVID-19 sin costo o reintegradas, comuníquese con Servicios de Atención para Miembros llamando al **1-888-421-8444** o enviando un correo electrónico a memberservices@vhp.sccgov.org.

3. Proceso de reintegros/reclamos

- Los miembros a los que se les facturaron servicios cubiertos o que pagaron por ellos pueden presentar la factura detallada o el recibo original que muestre el comprobante de pago con una solicitud de reintegro dentro de los 90 días posteriores a la recepción de los servicios (o tan pronto como sea posible).

Envíe los reclamos médicos a la siguiente dirección:

Valley Health Plan
Attention: Member Services
2480 N. First Street, Suite 160
San Jose, CA 95131

El formulario de solicitud de reclamos médicos debe incluir el nombre del miembro, el número de seguro social del suscriptor, la fecha, el tipo de servicio, el nombre del médico y cualquier otra información pertinente (como recibos originales o notas del médico). VHP procesará la solicitud de reintegro dentro de los 45 días posteriores a la recepción de la información completa.

Envíe los reclamos de farmacia a la siguiente dirección:

Navitus Health Solutions Operations Division
- Claims
P.O. Box 999
Appleton, WI 54912-0999

El formulario de solicitud de reintegro de farmacia debe completarse e incluir el nombre del miembro, la información específica sobre la receta, el motivo de la solicitud de reintegro y cualquier pago que el miembro haya realizado.

- Para más información sobre reintegros o para obtener un formulario de solicitud de reintegro, llame a Servicios de Atención para Miembros al **1-888-421-8444** o envíe un correo electrónico a memberservices@vhp.sccgov.org. También puede visitar www.valleyhealthplan.org y hacer clic

en “Forms and Resources” (Formularios y recursos) en la pestaña “Members” (Miembros). También puede obtener ayuda si acude a la oficina de VHP ubicada en 2480 N. First Street, Suite 160, San Jose, CA 95131.

Tratamientos del COVID-19

Los tratamientos del COVID-19 se pueden utilizar a modo de prevención o para tratar a los miembros elegibles que hayan dado positivo y tengan síntomas de leves a moderados. La prevención y el tratamiento temprano pueden ayudar a mejorar los síntomas, reducir el estrés en hospitales y clínicas e incluso salvar vidas.

¿Cuáles son los tratamientos disponibles?

La Administración de Alimentos y Medicamentos ha aprobado medicamentos antivirales para adultos y algunos pacientes pediátricos con COVID-19 que tengan un alto riesgo de contraer COVID-19 grave. La evidencia científica ha demostrado que estos medicamentos antivirales pueden reducir el riesgo de que la enfermedad se agrave, lo que incluye la hospitalización e incluso la muerte.

Terapia preferida

- Paxlovid

Terapia alternativa

Para usar solo cuando la terapia preferida no esté disponible.

- Molnupiravir

Afecciones médicas de alto riesgo

Es posible que las personas con una afección médica o factor de riesgo existentes tengan un mayor riesgo de desarrollar COVID-19 grave. Vea un resumen de estas afecciones médicas que se mencionan a continuación:

- Asma
- Cáncer
- Enfermedad cerebrovascular
- Enfermedad renal crónica
- Enfermedades pulmonares crónicas limitadas a:
 - Enfermedad pulmonar intersticial
 - Embolia pulmonar

- Hipertensión pulmonar
- Bronquiectasia
- EPOC (enfermedad pulmonar obstructiva crónica)
- Enfermedades hepáticas crónicas limitadas a:
 - Cirrosis
 - Enfermedad del hígado graso no alcohólico
 - Enfermedad hepática alcohólica
 - Hepatitis autoinmunitaria
- Fibrosis quística
- Diabetes mellitus tipo 1 y tipo 2
- Discapacidades
 - Trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH)
 - Parálisis cerebral
 - Anomalías congénitas (defectos congénitos)
 - Limitaciones con el cuidado personal o las actividades de la vida diaria
 - Discapacidades intelectuales y del desarrollo
 - Discapacidades de aprendizaje
 - Lesiones de la médula espinal
- Afecciones cardíacas (como insuficiencia cardíaca, arteriopatía coronaria o miocardiopatías)
- VIH (virus de inmunodeficiencia humana)
- Trastornos de la salud mental limitados a:
 - Trastornos del estado de ánimo, incluida la depresión
 - Trastornos del espectro de la esquizofrenia
- Afecciones neurológicas limitadas a la demencia[‡]
- Obesidad (IMC ≥ 30 kg/m²o percentil en niños de ≥ 95)
- Inmunodeficiencias primarias
- Embarazo y embarazo reciente
- Inactividad física
- Fumadores actuales y exfumadores
- Trasplante de órganos sólidos o células hematopoyéticas
- Tuberculosis
- Uso de corticoesteroides u otros medicamentos inmunosupresores

Para obtener una lista completa de los factores de riesgo, consulte la página web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades “Underlying Medical Conditions Associated with Higher Risk for Severe COVID-19” (Afecciones médicas subyacentes asociadas con un mayor riesgo de contraer COVID-19 grave), en www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/clinical-care/underlyingconditions.html.

Si tiene un resultado positivo en la prueba de COVID-19 y presenta síntomas, póngase en contacto con su médico para determinar si estas opciones de tratamiento son adecuadas para usted. Para obtener ayuda adicional, comuníquese con Servicios de Atención para Miembros de VHP llamando al **1-888-421-8444** o enviando un correo electrónico a memberservices@vhp.sccgov.org.



Servicios de aborto

El reciente fallo del Tribunal Supremo que anuló a Roe y Casey (Roe versus Wade y Planned Parenthood of Southeastern Pennsylvania versus Casey) no afecta las protecciones de California para el acceso a los servicios de aborto. A pesar del fallo, los servicios de aborto se consideran un beneficio esencial para la salud y están disponibles para miembros de VHP.

En marzo de 2022, el Gobernador Newsom firmó el Proyecto de Ley 245 del Senado, que ampliará el acceso a los servicios y eliminará los gastos de bolsillo por los servicios de aborto para miembros que hayan emitido, modificado o renovado un plan de atención de la salud a partir del 1 de enero de 2023.

Para obtener más detalles sobre el Proyecto de Ley 245, visite <https://leginfo.legislature.ca.gov>. Si tiene preguntas sobre sus beneficios, llame a Servicios de Atención para Miembros de VHP al **1-888-421-8444** o envíe un correo electrónico a memberservices@vhp.sccgov.org.

Actualizaciones del perfil de identidad de género

La misión de VHP es garantizar una atención de la salud de alta calidad y accesible para todos los miembros. Continuaremos brindando cobertura y servicios de planes de salud equitativos e inclusivos a nuestros miembros de la comunidad LGBTQIA+, así como también defenderemos que todos los miembros reciban un trato respetuoso y comprensivo.

Es posible que el próximo año se le solicite que actualice su perfil de miembro con su nombre de preferencia, identidad de género, sexo asignado al nacer, pronombres que prefiere y orientación sexual. Recopilar esta información ayudará a VHP a comprender a la población de miembros para que podamos mejorar los servicios y proporcionar la mejor atención a nuestros miembros.



¿Su hijo tiene asma, diabetes o alergias graves?

Si es así, usted podría ser elegible para un depósito directo de hasta \$600. MedAssist ahora ofrece ayuda financiera para cualquier residente del condado de Santa Clara con recetas válidas de EpiPens, inhaladores para el asma y medicamentos para la diabetes, incluida la insulina. Los padres de niños que tienen recetas aptas también pueden beneficiarse del programa.

Incluso las personas que reciben ingresos medios y las familias con seguro médico que no pagaron recetas de su bolsillo pueden ser elegibles para recibir una ayuda que compense los gastos.

Presente su solicitud ahora en www.getmedassist.com. Si tiene preguntas o desea recibir ayuda con la solicitud, llame al **408-970-2001**.

Programa de Acceso a la Atención Primaria

¿Conoce a alguien que necesite cobertura de salud?

El condado de Santa Clara es un condado de red de seguridad que brinda atención a sus residentes vulnerables. Aquellos que no son elegibles para Medi-Cal u otros planes de salud, pueden recibir atención a través del Programa de Acceso a la Atención Primaria (Primary Care Access Program, PCAP).

El PCAP está diseñado para residentes del condado de Santa Clara que sean mayores de 19 años, no sean elegibles para otras opciones de seguro y necesiten acceso a los servicios de atención de la salud (vhpn.sccgov.org/pcap).

A partir del 1 de julio de 2023, el Comité de Salud y Hospitales del condado de Santa Clara, que dirigen los supervisores del condado, Joe Simitian y Otto Lee, amplió el programa para incluir a los residentes con ingresos entre el 0 y el 650 % del nivel federal de pobreza. Esto significa que incluso las personas con ingresos medios que superen el límite de otros programas pueden ser elegibles.

Si tiene familiares o amigos que no sean elegibles para el seguro del empleador, Medicare, Medi-Cal, Covered California u otros planes, es posible que sean elegibles para el PCAP. Si son elegibles, pueden recibir beneficios básicos de atención primaria, que pueden incluir radiografías, análisis de laboratorio y servicios de farmacia.

Los residentes del condado de Santa Clara que tengan preguntas o deseen consultar sobre el PCAP pueden llamar al **1-888-363-3394** o enviar un correo electrónico a pcapinquiry@vhp.sccgov.org.



Más información y recursos importantes

En VHP, sabemos que es importante para usted estar actualizado sobre cómo aprovechar al máximo su plan de salud. Así que le hemos facilitado los servicios. Para encontrar toda la información médica en un solo lugar, acceda a nuestro nuevo portal para miembros, VHP Connect, en www.vhpconnect.org.

Para obtener información sobre los siguientes temas, visite www.valleyhealthplan.org > **Members** > **Forms & Resources**.

- Voluntad anticipada sobre atención de la salud
- Declaración afirmativa sobre incentivos financieros
- Programa de gestión de la atención del autismo
- Cambio de dirección
- Elección y cambio de su médico de cabecera (PCP)
- Programa de tratamiento de afecciones crónicas
- Evidencia de cobertura combinada
- Coordinación de beneficios
- Servicios de atención de emergencia y urgencia
- Proceso de quejas y apelaciones
- Asistencia lingüística
- Disposición que exige la prestación de atención médica por parte de proveedores participantes
- Derechos y responsabilidades de los miembros
- Prohibición de la discriminación
- Información médica protegida
- Directorio de proveedores
- Servicios de autorremisión (acceso directo)
- Acceso oportuno
- Malgasto, fraude y abuso