



**Guía de recursos del DMHC:
Incendios forestales en el sur de
California de 2025**

**Servicio comercial completo y Medi-Cal
Planes de salud que operan en
Condados de Los Ángeles y Ventura**

Publicado: martes, 14 de enero de 2025

Tabla de contenidos

Introducción	3
Requisitos para los planes de salud a fin de ayudar a los afiliados afectados por incendios forestales	4
Información de contacto del Plan de Salud	5
Aetna Health of California Inc.....	5
AIDS Healthcare Foundation (Positive Healthcare)	5
Blue Cross of California (Anthem Blue Cross)	5
Blue Shield of California Promise Health Plan.....	5
California Physicians' Service (Blue Shield of California)	6
Cigna HealthCare of California, Inc.....	6
County of Ventura (Ventura County Health Care Plan).....	7
Health Net Community Solutions, Inc.....	7
Health Net of California, Inc.....	7
Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (Kaiser Permanente)	7
L.A. Care Health Plan Joint Powers Authority	8
Local Initiative Health Authority for Los Angeles County (L.A. Care Health Plan)	8
MemorialCare Select Health Plan	8
Molina Healthcare of California	9
UHC of California (UnitedHealthcare of California)	9
UnitedHealthcare Benefits Plan of California.....	9

Introducción

El Departamento de Atención Médica Gestionada de California (DMHC) está poniendo a disposición esta guía de recursos para los afiliados de planes de salud afectados por el estado de emergencia¹ causado por los incendios forestales en el sur de California. Esta guía proporciona información sobre los requisitos para los planes de salud a fin de ayudar a los afiliados, así como información de contacto de los planes de salud que operan en los condados de Los Ángeles y Ventura.

El DMHC emitió una guía para los planes de salud a través de una "Carta para todos los planes"² con los requisitos que los planes deben cumplir en un estado de emergencia, tal como se indica en la lista a continuación. El DMHC también tiene una hoja informativa útil para el consumidor³ disponible en inglés y español.

Si un afiliado a un plan de salud tiene dificultades para obtener los servicios de salud que necesita, primero debe ponerse en contacto con su plan de salud para solicitar ayuda. En esta guía de recursos se proporciona la información de contacto de los planes de salud con licencia del DMHC que operan en los condados de Los Ángeles y Ventura. Si un afiliado a un plan de salud tiene problemas para obtener ayuda de su plan de salud, puede ponerse en contacto con el Centro de Ayuda del DMHC en www.DMHC.ca.gov o llamar al 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) para obtener más asistencia. El Centro de Ayuda del DMHC ofrece asistencia en todos los idiomas y todos los servicios son gratuitos.

¹ <https://www.caloes.ca.gov/wp-content/uploads/Legal-Affairs/Documents/Proclamations/1.8.2025-LA-Fires-EO-N-2-25.pdf>

² [APL 25-001 - Incendios en el sur de California y el acceso continuo de los afiliados a los servicios de salud \(1/9/2025\)](#)

³ <https://www.dmhc.ca.gov/Portals/0/Docs/DO/NaturalDisasterFlyer-A.pdf>

Requisitos para los planes de salud a fin de ayudar a los afiliados afectados por incendios forestales

Los planes de salud comerciales y de Medi-Cal con licencia de DMHC deben asegurarse de que sus afiliados afectados por los incendios forestales en el sur de California puedan seguir accediendo a todos los servicios de atención médica necesarios, incluidos los medicamentos recetados.

- Proporcionar un número de teléfono gratuito para que los afiliados y proveedores del plan afectados puedan llamar y obtener respuestas a sus preguntas, incluidas las relacionadas con la pérdida de tarjetas de identificación del plan de salud, el acceso a resurtidos de recetas y el acceso a los servicios de atención médica.
- Mostrar de manera prominente en el sitio web del plan de salud información que describa cómo los afiliados afectados pueden seguir accediendo a la atención médica y cómo los afiliados y proveedores pueden comunicarse con el plan para obtener más información.
- Suspender las limitaciones de resurtido de recetas y permita que los afiliados afectados vuelvan a surtir sus recetas en farmacias fuera de la red como si fuesen farmacias de la red con costos compartidos. El plan también permitirá a los afiliados afectados obtener nuevos medicamentos recetados en farmacias fuera de la red.
- Permitir a los afiliados reemplazar equipos o suministros médicos.
- Permitir que los afiliados accedan a la atención de proveedores adecuados fuera de la red si los proveedores dentro de la red no están disponibles debido al estado de emergencia, o si el afiliado está fuera del área debido al desplazamiento. El plan garantizará que, en esos casos, los afiliados no paguen más que el costo compartido dentro de la red por dichos servicios.
- Reducir o eliminar las barreras innecesarias para la admisión, transferencia y alta eficientes de los afiliados del plan en hospitales (incluidos los hospitales no contratados) que hayan sido o puedan ser afectados por el estado de emergencia.

El DMHC también fomenta que los planes de salud reduzcan los plazos para la autorización previa, la precertificación o las derivaciones para la atención, y extiendan el tiempo durante el cual dichas autorizaciones, precertificaciones o derivaciones siguen siendo válidas, para asegurar que las personas afiliadas al plan de salud que se hayan visto afectadas puedan seguir accediendo a la atención.

Información de contacto del Plan de Salud

Aetna Health of California Inc.

- Números gratuitos:
 - 800-443-2386 o 800-872-3862 (800-USAETNA)
 - 877-204-9186 (servicios para miembros)
- Sitio web: www.aetna.com

AIDS Healthcare Foundation (Positive Healthcare)

- Número gratuito:
 - 800-263-0067
 - 323-860-5200 (número local)
- Sitio web: www.aidshealth.org

Blue Cross of California (Anthem Blue Cross)

- Números gratuitos:
 - 833-285-4030 o 800-333-3883
- Sitio web: www.anthem.com/ca

Blue Shield of California Promise Health Plan

- Números gratuitos:
 - Servicio al Cliente
 - L.A. Care: 800-605-2556 (lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.)
 - San Diego Promise: 855-699-5557 (lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.)
 - Gestión del cuidado
 - L.A. Care: 800-605-2556 (lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.)
 - San Diego Promise: 855-699-5557 (lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.)
 - Atención virtual
 - TeleDoc: 800-835-2362 (las 24 horas del día los 7 días de la semana)
 - Línea de asesoramiento de enfermería: 800-609-4166 (24/7)

Blue Shield of California Promise Health Plan, cont.

- Salud mental
 - L.A. Care: 855-765-9701 (lunes a viernes de 8 a. m. a 8 p. m.)
 - San Diego Promise: 855-321-2211 (lunes a viernes de 8 a. m. a 8 p. m.)
 - Línea directa nacional para la prevención del suicidio: 800-273-8255 (24/7)
- Visión: 855-492-9028 (lunes a sábado de 8 a. m. a 8 p. m.)
- Sitio web: <https://news.blueshieldca.com/2025/01/08/january-8-2025-blue-shield-of-california-offers-assistance-to-members-affected-by-wildfires> o www.blueshieldca.com/promise

California Physicians' Service (Blue Shield of California)

- Números gratuitos:
 - Servicio al cliente:
 - Afiliados comerciales: 800-393-6130
 - Atención virtual
 - TeleDoc: 800-835-2362
 - NurseHelp 24/7: 877-304-0504
 - Salud mental
 - Miembros comerciales: 800-327-7451 (24/7)
 - Visión
 - 877-601-9083 (lunes a sábado de 5 a. m. a 8 p. m. y domingo de 8 a. m. a 5 p. m.)
- Sitio web: <https://news.blueshieldca.com/2025/01/08/january-8-2025-blue-shield-of-california-offers-assistance-to-members-affected-by-wildfires> o www.blueshieldca.com

Cigna HealthCare of California, Inc.

- Números gratuitos:
 - Servicio al Cliente
 - Miembros: 800-244-6224 o el número que aparece en su tarjeta de identificación
 - No afiliados: 866-912-1687
- Sitio web: www.cigna.com/knowledge-center/disaster-resource-center o www.cigna.com/individuals-families/member-guide/customer-forms/cigna-in-california

Condado de Ventura (Ventura County Health Care Plan)

- Números gratuitos:
 - 805-981-5050 o 800-600-8247
 - TDD a voz: 800-735-2929
 - Voz a TDD: 800-735-2922
 - Acceso de administrador las 24 horas para proveedores de emergencia 805-981-5050 o 800-600-8247
 - Ayuda de Farmacia: 800-811-0293
- Sitio web: www.vchealthcareplan.org

Health Net Community Solutions, Inc.

- Números gratuitos:
 - 800-400-8987 o 800-675-6110
- Sitio web: https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/news-center/news-releases/2025-01-08-health-net-providing-special-assistance-members-affected-palisades-fire.html o www.healthnet.com

Health Net of California, Inc.

- Números gratuitos:
 - 800-400-8987 o 800-522-0088 o 800-275-4737
- Sitio web: https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/news-center/news-releases/2025-01-08-health-net-providing-special-assistance-members-affected-palisades-fire.html o www.healthnet.com

Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (Kaiser Permanente)

- Números gratuitos:
 - Centro de Contacto de Servicios para Miembros
 - Inglés: 800-464-4000
 - Español: 800-788-0616
 - Dialectos chinos: 800-757-7585
 - TTY: 711

Kaiser Permanente, cont.

- Sitio web: <https://healthy.kaiserpermanente.org/southern-california/alerts/p2/southern-california-fires> o www.kaiserpermanente.org

L.A. Care Health Plan Joint Powers Authority

- Números gratuitos:
 - Servicios para afiliados: 888-452-2273
 - Medi-Cal 888-839-9909
 - L.A. Care Covered™ 855-270-2327
 - Plan PASC-SEIU 844-854-7272
- Sitio web: <https://www.lacare.org/members/health-news-advisories/los-angeles-wildfires-2025-member-services-updates> o www.lacare.org

Autoridad de Salud de Iniciativa Local para el Condado de Los Ángeles (L.A. Care Health Plan)

- Números gratuitos:
 - Servicios para miembros 888-452-2273
 - Medi-Cal 888-839-9909
 - L.A. Care Covered™ 855-270-2327
 - Plan PASC-SEIU 1-844-854-7272
- Sitio web: <https://www.lacare.org/members/health-news-advisories/los-angeles-wildfires-2025-member-services-updates> o www.lacare.org

MemorialCare Select Health Plan

- Números gratuitos:
 - 855-367-7747 o 844-805-8700
- Sitio web: <https://www.memorialcaresselecthealthplan.org/> o www.mcshp.org

Molina Healthcare of California

- Números gratuitos:
 - o 888-665-4621
- Sitio web: www.molinahealthcare.com

UHC de California (UnitedHealthcare of California)

- Números gratuitos:
 - o 866-633-2446 o 800-624-8822
- Sitio web: www.pacificare.com

Plan de Beneficios de UnitedHealthcare de California

- Números gratuitos:
 - o 866-633-2446 o 800-357-0978
- Sitio web: www.uhc.com