



AVISO: Finalización del contrato con un subcontratista

Queremos informarle sobre algunos cambios en sus servicios de telemedicina en salud mental. Dichos cambios podrían afectarle. El 10/01/2024, Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan (“Plan de salud”) finalizará el contrato con Carelon Behavioral Health.

¿Cómo le afecta esto?

Su proveedor actual, [PCPFullName@], ya no podrá seguir ofreciéndole servicios. No se preocupe. Puede seguir recibiendo los servicios. Le ayudaremos a encontrar un nuevo proveedor.

A partir del 10/01/2024, el Plan de salud gestionará sus servicios de telemedicina en salud mental. También atenderemos el centro de llamadas para responder a cualquier pregunta o cambio que necesite hacer en relación con sus servicios de telemedicina en salud mental. Esto incluye encontrar a un nuevo proveedor e informarle sobre sus beneficios.

¿Qué es la continuidad de cuidado (CoC)?

Como parte de la continuidad de cuidado, es posible que pueda seguir acudiendo a sus doctores actuales por hasta 12 meses. Esto incluye a su doctor de cuidado primario, a los especialistas y a la mayoría de los terapeutas. Para hacer sus preguntas o saber si reúne los requisitos para la continuidad de cuidado, comuníquese con Servicio al Cliente del Plan de salud al **1-888-936-PLAN (7526), de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m.** También puede visitar el sitio web del Plan de salud, <https://www.hpsj.com/continuity-of-care/>, para obtener una copia de la información sobre la continuidad de cuidado.

Si ha estado recibiendo servicios de un proveedor de cuidado médico, es posible que tenga el derecho de seguir con ese proveedor durante un plazo establecido. Comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente del Plan de salud y, si tiene más preguntas, llame al Departamento de Cuidado Médico Controlado, que protege a los consumidores, al número gratuito **1-888-466-2219. Las personas con deficiencias auditivas o del habla deben llamar al 1-877-688-9891 de la línea TDD.** O bien, ingrese en www.dmhca.gov.

¿Qué pasa si quiero acudir a un proveedor dentro de la red?

Si le gustaría cambiar a un nuevo proveedor de servicios de telemedicina en salud mental, llame al Plan de salud al **1-888-936-PLAN (7526) (TTY/TDD: 711)**. Le ayudaremos a encontrar un proveedor que se adapte a sus necesidades.

¿Y si tengo preguntas?

Si necesita ayuda para comprender esta carta, comuníquese con el Plan de salud al **1-888-936-PLAN (7526)** para que le expliquen su contenido por teléfono. Si tiene dificultades para hablar o escuchar, llame al número **711 del sistema TTY/TDD, 8 a. m. - 5 p. m.** para recibir ayuda.

En la oficina de defensoría del estado para los servicios de cuidado controlado de Medi-Cal pueden responder todas sus preguntas. Puede llamarlos al **1-888-452-8609 de lunes a viernes, 8 a. m.-5 p. m.** También puede pedirle ayuda al doctor o llamar al Plan de salud al **1-888-936-PLAN (7526) (TTY/TDD: 711)**.

Atentamente,

Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan