MY HEALTH LA
MANUAL DEL PARTICIPANTE

1100 Corporate Center Drive, Suite 100 Monterey Park, CA 91754

Servicios para Miembros de My Health LA: 1-844-744-6452
TTY/VCO/HCO a voz, marque 711 para usar el
Servicio de Relevo de California
Visítenos en: http://dhs.lacounty.gov/MHLA

07/16

ÍNDICE

Manual del participante: ¿por qué es importante? 1

Comencemos: ¿como obtengo atención médica en mi hogar médico My Health LA? 1

Cobertura de My Health LA: ¿qué es un servicio incluido? 2

Cobertura: servicios prestados a través de My Health LA? 2

¿Qué otros servicios puedo recibir con My Health LA? 4

Servicios de farmacia: ¿Cómo obtengo medicamentos con receta médica? 5

Servicios no cubiertos: ¿qué no está incluido por My Health LA? 7

¿Puedo cambia mi hogar médico? 7

¿Como puedo recibir atención cuando mi hogar médico está cerrado? 8

Atención fuera de la red de My Health LA: qué hay que saber 8

¿Qué sucede si necesito atención de emergencia? 8

Mi tarjeta de identificación: ¿cómo la uso? 8

¿Cómo puedo presenter una queja? 9

Renovación: ¿cómo puedo asegurarme de no perder mi cobertura? 9

Cancelación 10

¿Cómo puedo recibir ayada en otro idioma y ayada para personas con discapacidades? 11

Mi información personal es confidencial? 11

Glosario de términos 11

Números de teléfono importantes 12

Centros para cuidados urgentes del DHS del Condado de LA 13

Hospitales de emergencia del DHS del Condado de LA 14

Manual del participante: ¿por qué es importante?

Este manual del participante tiene información importante sobre el programa **My Health LA (MHLA)**. Guarde este manual en un lugar al que pueda acceder accede fácilmente. Este manual le informa:

- Qué es el programa MHLA.
- Cómo y dónde recibir atención médica con el programa MHLA.
- Qué tipos de atención están cubiertos y cuáles no.
- Dónde ir para obtener servicios de emergencia.
- Cómo hacer un cambio de hogar médico.
- Cómo y cuándo se puede hacer un cambio de hogar médico.

Lea esta guía antes de acordar la primera cita con su doctor.

¿Qué es el programa My Health LA (MHLA)?

- MHLA es un programa de atención médica SIN COSTO (gratuito) para personas de bajos ingresos, sin seguro, que vivan en el Condado de Los Ángeles y que tengan 19 años de edad o más.
- Los participantes reciben atención médica continua y de calidad de parte de un equipo de proveedores de atención médica en una clínica comunitaria.
- No debe esperar a estar enfermo para recibir atención médica.
- Lo que hace especial al programa MHLA es que puede elegir su propio hogar médico. Este es la clínica donde recibirá la atención básica cuando esté enfermo y recibirá la latención de rutina y preventiva para ayudarlo a mantenerse saludable.

Comencemos: ¿cómo obtengo atención médica en mi hogar médico MHLA?

Un **"hogar médico"** es una clínica donde visita a su médico de atención primaria o a un enfermero que lo conoce a usted y conoce sus antecedentes médicos.

MHLA no es un seguro médico

- MHLA proporciona atención médica básica y continua a personas de bajos ingresos del Condado de Los Ángeles que no tienen ni pueden acceder a un seguro médico.
- MHLA tiene una red limitada de proveedores de atención médica en clínicas comunitarias.
- Los participantes de MHLA pueden recibir una factura si van a una clínica que no trabaja con MHLA o que no está ubicada en el Condado de Los Ángeles.

¡IMPORTANTE!

Si actualmente tiene un seguro médico, no lo abandone.

Un seguro médico le brinda más opciones para satisfacer sus necesidades de atención médica que las que brinda el programa MHLA.

Debe elegir un hogar médico cuando se inscriba en MHLA. Debe hacer lo siguiente:

- **Comience a recibir atención médica ahora llamando a su hogar médico para realizarse un examen.**

- El número telefónico de su hogar médico aparece en su tarjeta de identificación de MHLA.
- Es importante que se realice un examen aunque no esté enfermo.
- En su primera visita, el doctor revisará sus antecedentes médicos, revisará cómo está su salud en

ese momento y comenzará un tratamiento nuevo sí lo necesita.

- Esta atención ayuda a "prevenir" que se enferme y a evitar que los problemas de salud empeoren.

➢ **Cómo visitar al doctor en el hogar médico: pasos importantes**

1. **Sea puntual el día de la cita.** Vaya con tiempo a la clínica. Sí necesita instrucciones sobre cómo llegar a la clínica, pregúntele a su hogar médico.
2. **Llame a su hogar médico de inmediato para cancelar la cita si no puede asistir.** Al cancelar la cita, permitirá que alguien más sea atendido por el doctor.
3. **Si falta a la cita, llame de inmediato para acordar una cita nueva.**
   Es su responsabilidad asegurarse de visitar al doctor.
4. **Muestre su tarjeta de identificación de MHLA cuando llegue a la clínica.**

¡IMPORTANTE!

Puede recibir servicios sin su tarjeta de identificación siempre que su participación esté vigente. Sí necesita ver a un doctor, su hogar médico debe poder verificar que es parte de MHLA, aunque no tenga su tarjeta.

Cobertura de MHLA: ¿qué es un servicio incluido?

Para recibir un servicio de atención médica a través de MHLA, el servicio debe cumplir con lo siguiente:

- Ser un servicio incluido (cubierto) por el programa.
- Proporcionarse en su hogar médico, en una clínica u hospital del Departamento de Servicios de Salud (Department of Health Services, DHS) del condado de Los Ángeles, o en una clínica para el tratamiento del abuso de sustancias del Departamento de Salud Pública del condado de Los Ángeles.

Llame a Servicios para Miembros de MHLA si tiene preguntas sobre:

- el programa MHLA;
- cómo y dónde recibir servicios;
- qué servicios de atención médica están cubiertos y cuáles no.

Servicios para Miembros de MHLA

- **El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.**
- **Llame al 1-844-744-6452.**
- **Para TTY/VCO/HCO, marque 711 para comunicarse a través del Servicio de Relevo de California.**
- **Los agentes de Servicios para Miembros pueden ayudarlo en varios idiomas.**

Cobertura: servicios prestados a través de MHLA

Todos los servicios incluidos son GRATUITOS únicamente si los recibe de un proveedor de la red de MHLA.

1. **Atención primaria y preventive**
2. **Atención de especialidad del DHS**
3. **Atención en un hospitalaria del DHS**
4. **Servicios de emergencia del DHS**
5. **Cuidados urgentes del DHS**
6. **Servicios de laboratorio y radiología**
7. **Referencias para consejería en salud mental**
8. **Servicios para el tratamiento por abuso de sustancias**
9. **Servicios de farmacia**
10. **Suministros relacionados con su consulta o condición (conocidos a veces como "equipo médico duradero")**

Atención primaria y preventiva

- El tratamíento de las afeccíones médícas de rutina, los exámenes generales y las pruebas de detección son ímportantes para su atención médíca continua.
- Todos los servícios de atención prímaría y preventiva son parte del programa MHLA y se prestan en su hogar médico.
- Llame a su hogar médíco para acordar una cíta para un examen regular.

Atención de especialidad

- Algunas veces necesítará atención que su doctor del hogar médico no podrá bríndarle.
- Esto puede suceder si tiene una enfermedad que necesíta tratamiento y su doctor de atención prímaría no puede bríndarlo.
- Es posíble que necesíte atencíón de un especíalísta en un hospítal.
- Para vísítar a un especíalísta, su doctor debe autorízar (dar el OK) esa atencíón y darle una "referencía."
- Una referencia es un pedído de su doctor a otro doctor para que lo atienda por su enfermedad, generalmente en el Departamento de Servicíos de Salud del Condado de Los Ángeles (DHS).
- Su doctor ínícíará el proceso de referencía. Sí su referencía no se aprueba, su doctor le ínformará por qué se rechazó.

¡IMPORTANTE!

DEBE recibir una referencia de su hogar médico antes de que pueda recibir atención de especialidad en una clínica u hospital del DHS (excepto cuando se trata de atención de emergencia o cuidados urgentes).

Atención en un hospital

- Sí necesíta atencíón en un hospítal:
  - Verífique primero con su hogar médíco, sí es posíble.
  - Vaya a un hospítal del Departamento de Servícios de Salud (DHS) del Condado de Los Ángeles.
- Otros hospítales (que no son del DHS) no son parte de MHLA.
- Es posible que recíba una factura sí vísita un hospítal que no pertenece al DHS.
- **Consulte el final de este manual para ver una lista de los departamentos de emergencia del DHS.**

Servicios de emergencia

- Un servicío de emergencía es atencíón de emergencia que se brinda las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- En caso de que necesite atención de emergencia, visite una sala de emergencias del Departamento de Servicios de Salud (DHS) del Condado de Los Ángeles, si es posible.
- Si no puede asistir a una sala de emergencias del DHS del Condado de Los Ángeles y debe ir a un hospital privado que no participa en el programa MHLA, asegúrese de preguntar por su programa de atención de emergencia de caridad (gratuito o a costo reducido).

Atención de emergencia

La atención de emergencia es un servicio que una persona razonable considera necesario para terminar o aliviar:

- una enfermedad o un dolor repentino y grave;
- lesiones o afecciones que requieren diagnóstico y tratamiento rápidos;
- miedo o riesgo de muerte.

Al final de este manual, se encuentra una lista de las salas de emergencia del DHS del Condado de Los Ángeles.

Cuidados urgentes

- Los centros de cuidados urgentes tratan lesiones y problemas de salud graves que necesitan atención médica de inmediato pero que no ponen en riesgo la vida.
- Siempre debe asistir a su hogar médico en caso de enfermedades que no son graves ni ponen en riesgo su vida.
- Cuando sienta que debe ver a un doctor de inmediato, consulte con su hogar médico si pueden atenderlo en esa clínica.
- Si en su hogar médico le informan que tiene una afección médica grave que ellos no pueden tratar, vaya a una clínica de cuidados urgentes del DHS.
- Vaya a una clínica de cuidados urgentes del DHS. Si va a una clínica de cuidados urgentes que no es parte de la red del DHS, es posible que deba pagar por la visita.

Al final de este manual, se encuentra una lista de los centros de cuidados urgentes del DHS.

Servicios de laboratorio

- Los servicios de laboratorio incluyen análisis de sangre y de orina, cultivos de garganta y otros exámenes que su doctor del hogar médico decida que son médicamente necesarios.
- Estos exámenes deben ser pedidos por su doctor.

Servicios de radiología

- MHLA cubre los servicios de radiología básicos como mamografías, radiografías de tórax y otros exámenes que son médicamente necesarios.
- Su doctor debe pedir estos exámenes.

¿Qué otros servicios puedo recibir con My Health LA?

Referencias para consejería en salud mental

- Los servicios de salud mental y del comportamiento no están cubiertos por el programa MHLA, pero usted todavía puede obtener ayuda.
- Muchas personas sufren de estrés, depresión, ansiedad o tienen problemas emocionales o para relacionarse. Estos problemas de salud mental también pueden afectar su salud física.
- Si se siente deprimido, triste o ansioso, hable con su doctor del hogar médico. Su doctor necesita saber qué problemas afectan su salud.
- Su doctor puede referirlo al Departamento de Salud Mental (Department of Mental Health, DMH) del Condado de Los Ángeles para verificar si necesita consejería.
- No necesita una referencia para recibir servicios de salud mental. Puede llamar directamente al Centro de Acceso del Departamento de Salud al 1-800-854-7771.
- El Centro de Acceso a la Salud Mental está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¡IMPORTANTE! No llame a Servicios para Miembros de MHLA si tiene una emergencia de salud mental

- **Si siente ganas de dañarse a sí mismo o a alguien más o si está sufriendo una crisis de salud mental, llame al Centro de Acceso a la Salud Mental al 1-800-854-7771 o llame al 911.**
- **Los agentes de Servicios para Miembros de MHLA no están capacitados para manejar problemas de salud mental de emergencia.**

Servicios para el tratamiento por trastorno por abuso de sustancias (SUD)Abuso de sustancias se refiere a problemas con el consumo de drogas y de alcohol.

- El consumo de drogas y de alcohol puede afectar su salud.
- MHLA ahora cubrirá varios niveles de servicios para el tratamiento por abuso de sustancias a partir del 1.º de julio de 2016.
- Hable con su doctor sobre cualquier inquietud que tenga sobre su consumo de drogas y alcohol.

Los siguientes servicios para el tratamiento por abuso de sustancias están disponibles en el condado de Los Ángeles:

- Intervención temprana: detección, ayuda inmediata y referencia a un tratamiento continuo en su hogar médico.
- Control de abstinencia ambulatorio y residencial: servicios de desintoxicación para pacientes ambulatorios y residenciales.
- Residenciales (conocidos a veces como “hospitalizado”): aquí es donde se queda en el centro de tratamiento mientras recibe ayuda.
- Ambulatorios: se recibe tratamiento por un máximo de 9 horas a la semana en el caso de los adultos y 6 horas a la semana en el caso de los adolescentes.
- Ambulatorios intensivos: se recibe tratamiento de 9 a 19 horas a la semana en el caso de los adultos y de 6 a 19 horas a la semana en el caso de los adolescentes.
- Tratamiento adicional asistido con medicamentos: recibe medicamentos junto con consejería y terapia del comportamiento.
- Administración de casos: esta es una evaluación completa de salud con la coordinación de la atención de su hogar médico.

El Departamento de Salud Pública (DPH) del condado de Los Ángeles también ofrece servicios para el tratamiento del abuso de sustancias. El DPH trabaja con varios proveedores de servicios para el abuso de sustancias que pueden ayudarle si tiene un problema con las drogas o el alcohol.

Hay dos formas en las que puede obtener servicios para el tratamiento del abuso de sustancias por parte del DPH:

1. Puede llamar al DPH al **1-888-742-7900**.
2. Su hogar médico puede darle una referencia a una clínica para el tratamiento por abuso de sustancias del DPH cerca de usted.

Hable con el personal de su hogar médico hoy mismo si necesita ayuda por abuso de las drogas o el alcohol.

Servicios de farmacia: ¿cómo puedo obtener mis medicamentos con receta médica?

¿Qué es una farmacia?

- Una farmacia es un lugar donde le surten sus recetas médicas. My Health LA (MHLA) trabaja con farmacias en varios vecindarios.
- Las farmacias son uno de los lugares en los que puede recibir sus medicamentos dentro de la red de farmacias de MHLA.
- Una "red de farmacias" incluye todas las farmacias que trabajan con MHLA para proporcionarles los medicamentos a los participantes de MHLA.
- Todos los participantes de MHLA pueden recibir sus medicamentos con receta aprobados en una farmacia de MHLA **SIN COSTO**.
- Algunas clínicas tienen farmacias ahí mismo. Pregunte en su hogar médico si hay una farmacia dentro de su clínica.
- También puede ir a una farmacia que esté cerca de su hogar.
- En una farmacia, un farmacéutico le dará los medicamentos.
- Si tiene preguntas sobre sus medicamentos, incluidos los posibles efectos secundarios y otros medicamentos que no deben tomarse al mismo tiempo, pregunte al farmacéutico.

¿Qué es un dispensario?

- Los dispensarios se encuentran dentro de los hogares médicos y son los lugares donde los medicamentos se guardan y se entregan a los pacientes.
- Un dispensario es otro lugar donde puede recibir sus medicamentos como parte del programa MHLA.
- Algunos hogares médicos usan dispensarios para proporcionar los medicamentos a los participantes de MHLA durante los horarios en los que está abierta la clínica.
- Todos los participantes de MHLA pueden recibir sus medicamentos con receta médica en un dispensario **SIN COSTO.**
- No todos los dispensarios cuentan con un farmacéutico. En los dispensarios, un enfermero, un proveedor de atención primaria, un farmacéutico u otro proveedor de atención médica en la clínica pueden proporcionarle los medicamentos.
- Si tiene preguntas sobre sus medicamentos, incluidos los posibles efectos secundarios y otros medicamentos que no deben tomarse al mismo tiempo, pregunte al enfermero, proveedor de atención primaria o farmacéutico en el dispensario de la clínica.

¿Qué hago para que me surtan mis medicamentos con receta?

- Ya hay varias formas de que le surtan sus medicamentos con receta.
  1) en una farmacia cerca de su casa o trabajo;
  2) en un dispensario dentro de su clínica;
  3) en una farmacia dentro de su clínica;
  4) o, para algunos medicamentos, es posible que lo envíen a otra farmacia; también está la posibilidad de que los medicamentos puedan enviarse a su casa.
- Usted tiene el derecho de que le surtan sus medicamentos con receta ya sea en una farmacia o en un dispensario, si así lo desea.
- De acuerdo con el medicamento que necesite, su hogar médico podrá decirle qué hacer.
- Siempre lleve sus recetas médicas por escrito a la farmacia o pida a su hogar médico que se las envíe vía electrónica.
- Siempre lleve su tarjeta de identificación de MHLA con usted a la farmacia y muéstresela al personal de la farmacia. La tarjeta de identificación de MHLA tiene información que es importante para el farmacéutico.

- Asegúrese de que su farmacia conozca todos los medicamentos que usted toma o cualquier alergia que tenga a algún medicamento.
- Si tiene alguna pregunta sobre sus medicamentos con receta, asegúrese de preguntarle al farmacéutico, al personal del dispensario o a su doctor.
- Es posible que pueda recibir un suministro para hasta 90 días de medicamentos que necesite tomar por un periodo largo, como pastillas para la presión arterial alta o insulina para la diabetes. Pregunte a su doctor si debe recetarle un suministro para 90 días de los medicamentos que necesita.
- Sus medicamentos con receta **NO TIENEN COSTO**. Nunca deben pedirle que pague por sus medicamentos con receta.
- Si va a una farmacia fuera de su clínica, *es posible* que le pidan que pague por los medicamentos "de venta libre" (over-the-counter, OTC) (son los medicamentos que puede comprar en cualquier farmacia sin tener una receta médica de su doctor). Aunque la OTC esté escrita en una receta médica por su doctor, todavía se considera OTC.
- Si el doctor de DHS le receta una medicina en la clínica de DHS, usted podrá obtenr esa medicina en la farmacia de DHS
- Si todavía tiene preguntas sobre cómo surtir sus medicamentos con receta, pregunte en su hogar médico. El doctor y el personal de la clínica en su hogar médico pueden ayudarle a responder las preguntas sobre sus medicamentos.

¿Qué es "Ventegra"?

- Ventegra es el nombre de la compañía que trabaja con MHLA para obtener los medicamentos para los pacientes de MHLA.
- Llame a Ventegra al 1-855-444-7757 o envíeles un correo electrónico a customercare@ventegra.com si una farmacia o clínica le pide que pague un medicamento, si tiene preguntas sobre la farmacia o si necesita ayuda para obtener su medicamento.
- También puede llamar a Ventegra, de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 9:00 p. m., hora del Pacífico, o los sábados y domingos, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., hora del Pacífico.

¿Cómo cambio el lugar donde recibo mi medicamento?

- Hable a su hogar médico o a Ventegra al 1-855-444-7757 si le gustaría obtener sus medicamentos en una farmacia diferente que esté más cerca de su casa o trabajo.
- Llame a su hogar médico o a Ventegra al 1-855-444-7757 si no sabe dónde o cómo obtener su medicamento.

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE SUMINISTROS NUEVOS CON RECETAS MÉDICAS

- **Es importante que llame con tiempo a su hogar médico si necesita un nuevo suministro de su medicamento con receta.**
- **Si siente que sufre de efectos secundarios por su medicamento (como salpullido o dolor de estómago), NO deje de tomarlo. Llame a su hogar médico para que lo asesoren.**
- **Si siente que está teniendo una reacción alérgica grave a su medicamento (como dificultad para respirar), deje de tomar el medicamento y llame a su clínica de inmediato.**

¿Qué es un formulario?

- Los doctores de MHLA usan una lista de medicamentos aprobados llamada "formulario". Su doctor generalmente le receta medicamentos de este formulario.
- Su doctor únicamente le recetará un medicamento según sus necesidades médicas. Solo porque un medicamento esté en el formulario de MHLA no significa que un doctor vaya a o deba recetárselo a usted.
- Si su doctor quiere darle un medicamento que no está en el formulario de MHLA, puede hacer esta solicitud especial a MHLA. A este proceso se le llama "autorización previa". Su doctor sabrá cómo enviar esta solicitud.
- Puede tomar hasta dos días hábiles que usted reciba estos medicamentos una vez que la MHLA haya aprobado su uso.

Ir a una farmacia diferente por algunos medicamentos

- Algunas veces, es posible que le pidan que vaya a una farmacia que esté en otro lugar para recoger un medicamento en particular.
- Incluso es posible que le envíen estos medicamentos por correo a su casa o al hogar médico.
- Si vive cerca de Palmdale o Lancaster, es posible que le pidan que recoja su medicamento en la clínica del condado de Los Ángeles.
- Si su médico le receta alguno de estos medicamentos, su hogar médico le avisará qué debe hacer y a dónde debe ir.

¿Qué es un "nuevo suministro"?

- Un "nuevo suministro" es cuando necesita volver a su farmacia o dispensario para obtener más de los medicamentos que ya está tomando, sin tener que obtener una nueva receta de su proveedor de atención primaria.
- El número de nuevos suministros que le quedan se escribirá en la etiqueta del frasco de su medicamento.
- Si va a obtener un nuevo suministro de un medicamento con receta que ya ha estado tomando, llame al número de teléfono que figura en el frasco de su medicamento en el que lo recibió. Siga las instrucciones para obtener un nuevo suministro.
- Si se queda sin medicamento y no puede obtener un nuevo suministro, llame a su hogar médico.
- Volverá al lugar donde le surtieron su receta médica la primera vez para recoger el nuevo suministro de su medicamento.
- Si recibe su medicamento de un dispensario en su hogar médico, debe consultar a su proveedor de atención primaria antes de que pueda obtener el nuevo suministro de su receta médica.

Equipo médico duradero

- Equipo médico duradero es el equipo que su doctor puede recetarle, como una silla de ruedas o muletas.
- Su hogar médico le ayudará a obtener este equipo.
- Sin embargo, si un doctor de una clínica médica u hospital del condado de Los Ángeles le receta un equipo médico, el doctor del condado de Los Ángeles le ayudará a obtener ese equipo.

Servicios no cubiertos: ¿qué no está cubierto por MHLA?

Recuerde: MHLA es un programa de atención médica limítado. No es un seguro médíco.

Hay servícios que no están cubíertos por el programa MHLA. La síguiente es una lista parcíal:

- todo servicío que no sea necesario desde el punto de vista médico
- acupuntura
- pruebas de alergía
- quíropráctica
- círugía cosmética
- servícios dentales (sin embargo, algunos hogares médicos sí ofrecen atención dental sin costo a los participantes de MHLA)
- servícios experímentales o en ínvestigación
- planíficacíón famílíar (Planificación Familiar, Acceso, Cuidado y Tratamiento [Family Planning, Access, Care & Treatment, FPACT])
- círugía de derivación gástrica y otras cirugías para la pérdida de peso
- pruebas genéticas y consejería
- audícíón y audífonos
- infertilidad
- atencíón a largo plazo
- servícios de salud mental (sin embargo, su hogar médico puede ayudarle a recibir servicios de salud mental en una clínica del Departamento de Salud Mental del condado de Los Ángeles)
- embarazo
- trasplante de órganos
- servícios de la vísta
- transporte

Si tiene preguntas sobre lo que está incluido en MHLA y lo que no, llame a Servicios para Miembros de MHLA al 1-844-744-6452.

¿Puedo cambiar mi hogar médico?

Cuando se inscribió a MHLA, eligió un hogar médico donde recibiría sus servicios de atención médica primaria durante el año siguiente. El programa MHLA aprobará un cambio de hogar médico por las siguientes razones:una vez al año durante el proceso de renovacíón anual;

- **dentro de los primeros 30 días posteriors a la inscripción en el programa MHLA por cualquier motivo;**
- sí se muda a una nueva casa o cambía de trabajo;
- si tiene un cambio ímportante en su vida o en su sítuacíón de salud.
- si su hogar médico cierra de manera permanente

Llame a Servidos para Miembros de MHLA al 1-844-744-6452 sí tiene preguntas sobre cómo cambíar su hogar médíco.

¿Cómo puedo recibir atención cuando mi hogar médico está cerrado?

Si su hogar médico está cerrado y tiene una emergencia, están disponibles servicios de urgencia y emergencia en clínicas y hospitales del Departamento de Servicios de Salud (DHS) del Condado de Los Ángeles. Al final de este manual, se encuentra una lista de las clínicas y hospitales para cuidados urgentes del DHS.

Atención fuera de la red de MHLA: qué hay que saber

- Como participante de MHLA, todos sus servicios médicos deben prestarse a su hogar médico o en el Condado de Los Ángeles, Departamento de Servicios de Salud (DHS), o del Departamento de Salud Pública de California (DPH).

Debe ir a su hogar médico para recibir atención o de lo contrario es posible que reciba una factura.

- Si recibe atención de un doctor o clínica que no es parte de la red de MHLA o de alguien que se encuentre fuera del Condado de Los Ángeles, es posible que reciba una factura de esa clínica y deba pagarla.

¡IMPORTANTE!

La atención fuera del Condado de Los Ángeles NO está cubierta y es posible que tenga que pagar.

¿Qué sucede si necesito atención de emergencia?

- Si tiene una emergencia, vaya a una sala de emergencias o clínica de cuidados urgentes del Departamento de Servicios de Salud (DHS) del Condado de Los Ángeles, si es posible.
- La atención de emergencia en un hospital del DHS es gratuita para todos los participantes de MHLA.
- Si va a un hospital que no pertenece al DHS para recibir atención de emergencia y recibe una factura, pregúntele al hospital cómo solicitar sus programas de atención de caridad.

Mi tarjeta de identificación: ¿cómo la uso?

- Junto con este manual, recibió una tarjeta de identificación de MHLA para cada miembro de la familia que esté inscrito en MHLA.
- Su tarjeta de identificación permite que su hogar medico y farmacia sepa que está inscrito en MHLA.
- **Si usted o algún miembro de su familia no recibió una tarjeta de identificación, llame a Servicios para Miembros de MHLA al 1-844-744-6452.**
- Su tarjeta de identificación de MHLA contiene información importante, como por ejemplo:
  - el nombre de su hogar médico;
  - el número de teléfono de su hogar médico;

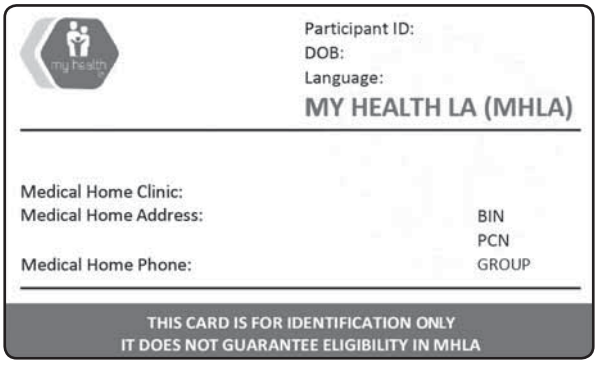
- Información importante de la farmacia para su farmacéutico
- el número de teléfono gratuito de Servicios para Miembros de MHLA (1-844-744-6452).

Esto es lo que debe hacer con su tarjeta de identificación de MHLA:

- Revise que la información de su tarjeta sea la correcta. ¿Está bien escrito su nombre? ¿Es correcta su fecha de nacimiento (mes y año)?
- Si algo está mal con su tarjeta de identificación, llame a Servicios para Miembros de MHLA al 1-844-744-6452.
- Guarde su tarjeta de identificación en un lugar seguro. Si pierde su tarjeta o la daña, llame a Servicios para Miembros de MHLA.

Muestre su tarjeta de identificación de MHLA cuando:

- visite a su doctor en su hogar médico o vaya a una clínica del Departamento de Servicios de Salud (DHS) del Condado de Los Ángeles;
- vaya a un hospital del DHS;
- vaya a una clínica para el tratamiento por abuso de sustancias del Departamento de Salud Pública;
- recoja su medicamento en una farmacia;



Arriba podrá ver un ejemplo do cómo luce una tarjeta de indentificación de MHLA.

¿Como puedo presenter una queja?

- Si no está satisfecho con la atención que recibió, si tiene problemas sobre el servicio o la atención que recibe, tiene la opción de hacérselo **saber a su hogar médico**.
- Su hogar médico podrá ayudarlo o responder sus preguntas.
- Si aún así no se resuelve el problema, puede presentar una **queja formal.**
- Puede **presentar una queja por teléfono o por escrito. Llame a Servicios para Miembros al: 1-844-744-6452**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. O escriba a la Unidad de Quejas de MHLA a 1000 South Fremont Ave, Bldg A-9 East, 2nd Floor, Unit 4, Alhambra, CA 91803
- Personal del programa MHLA lo mantendrá informado sobre su queja.
- No será expulsado del programa MHLA por presentar una queja.

Renovación: ¿cómo puedo asegurarme de no perder mi My Health LA?

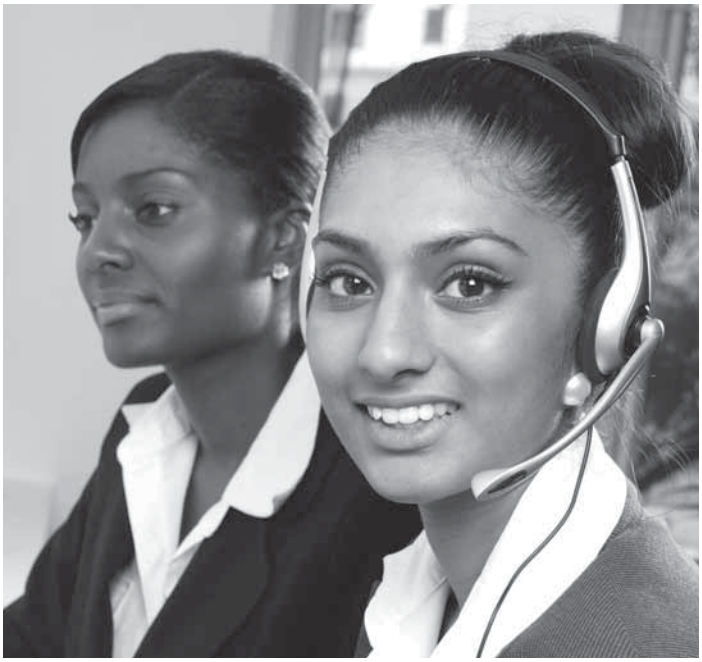
- Para permanecer en MHLA, debe ser elegible para el programa.
- Ser "elegible" significa cumplir con todos los requisites para recibir los servicios del programa MHLA.
- **Cada 12 meses**, deberá ir a su hogar médico para mostrarles que usted siga cumpliendo con los requisitos para inscribirse en el programa MHLA.
- Esto significa que **todos los años debe ir a su hogar médico a llenar una nueva solicitud para renovar su inscripción en MHLA**. Deberá entregar copias recientes de la documentación requerida.
- Deberá traer los documentos actualizados que muestren sus ingresos actuales y que comprueben que todavía vive en el condado de Los Ángeles.

Existen **dos pasos fáciles para renovar** la participación y permanecer en MHLA:

1. **Lea su carta de notificación de renovación anualmente que se envía por correo.** La fecha en la que se inscribió en en el programa MHLA es su fecha de aniversario. Cada año, recibirá por correo una notificación de renovación antes de su fecha de aniversario para recordarle que es tiempo de renovar.

2. **Cuando reciba su carta de renovación, acuerde con su hogar médico una cita para la renovación de su cobertura por 12 meses.** La información de contacto de su hogar médico estará en la carta de renovación que reciba.

➢ Es su responsabilidad asegurarse de renovar antes que su periodo de 12 meses de cobertura en MHLA termine. Llame a su hogar médico antes de su fecha de renovación incluso si no recibe una carta de renovación.



- Si no renueva su cobertura todos los años, se cancelará su participación en MHLA.

- Si no renueva su cobertura, no podrá volver a participar de MHLA ni podrá recibir atención médica a través de MHLA.

- Si se muda, debe informarnos.
- No pierda los servicios de MHLA si se muda.
- **MHLA debe tener su dirección actual para poder enviarle información importante.** Esto incluye el correo para recordarle cuándo es tiempo de renovar.

Si se muda y sigue en el Condado de Los Ángeles:

1. Llame de inmediato a su hogar médico e informe sobre su mudanza.

2. Llame a Servicios para Miembros de MHLA al 1 (844) 744-6452.

Si no puede recibir cartas por correo, llame a su hogar médico para pedir asistencia. Hágales saber cuál es la mejor forma de ponerse en contacto con usted.

Cancelación

"Cancelar" significa abandonar MHLA y dejar de ser participante.

Cancelación voluntaria

Cancelación voluntaria es cuando elige (pide) no pertenecer más a MHLA por cualquier motivo. Si desea dejar de ser participante de MHLA, llame a Servicios para Miembros al 1-844-744-6452. También debe llamar a su hogar médico. MHLA le enviará una carta con la fecha de su cancelación.

Cancelación involuntaria

Cancelación involuntaria es cuando se cancela su participación por motivos ajenos a su propia elección. Se le puede dará de baja y ya no recibirá los servicios a través de MHLA si ocurre alguna de las siguientes situaciones:

- No renueva su participación cada año.
- Se muda fuera del Condado de Los Ángeles.
- Obtiene un seguro médico.
- Su solicitud no estaba completa o tenía errores.
- Pasa a ser elegible para un seguro médico patrocinado por el gobierno, como Medi-Cal o Medicare u obtiene un seguro médico a través de Covered California.
- Realizó declaraciones falsas en su solicitud o en la documentación de la renovación.
- Su hogar médico o el programa MHLA recibe la información de que usted ya no califica para el programa.
- Abusa del programa. Esto incluye hacer amenazas de daño de cualquier forma, directas o implícitas, a otros pacientes o al personal del DHS o del hogar médico.
- Quedan prohibidos las amenazas, el comportamiento amenazante y los actos de violencia en contra de otros pacientes, el DHS u otro personal del condado de Los Ángeles o el personal del hogar médico. Ejemplos de dicho comportamiento incluyen, entre otros:
- Las amenazas verbales o escritas, incluidas las amenazas de bomba, a un centro del condado, a cualquier paciente o a cualquier miembro del personal del condado de Los Ángeles u hogar médico, o familiar de esa persona;
- El acoso o las amenazas verbales o escritas;
- Los artículos que se dejan para un paciente o en el área de trabajo o propiedad privada del personal del DHS, del condado de Los Ángeles o del hogar médico con la finalidad de amenazar o intimidar a esa persona;
- Las llamadas por teléfono, acoso o cualquier otro comportamiento que pueda considerarse, dentro de lo razonable, amenazante o intimidatorio;
- Las acciones físicas en contra de un paciente o del personal del DHS, del condado de Los Ángeles o del hogar médico que podrían causar un daño;
- Llevar un arma en las propiedades del condado de Los Ángeles o del hogar médico.

¿Cómo puedo recibir ayuda en otro idioma y ayuda para personas con discapacidades?

Información en otros idiomas

- Puede recibir documentación para participantes en inglés o en español.
- Es posible que otros materiales (como las hojas informativas del programa) también estén en otros idiomas, incluidos armenio, chino, coreano, tagalo, tailandés y vietnamita.
- Llame a Servicios para Miembros de MHLA si necesita información en su idioma o si no entiende algo que recibió del programa MHLA.
- Servicios para Miembros de MHLA puede decirle por teléfono lo que usted quiere saber en el idioma que usted habla.

Intérpretes para personas que no hablan inglés o con discapacidades auditivas o del habla

- Los doctores y demás trabajadores de la salud deben comprenderlo para que pueda recibir la atención médica que necesita.
- Leyes como la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans wíth Dísabílíties act, ADA) de 1990 lo protegen.
- Estas leyes lo protegen si no habla inglés, sí tiene alguna discapacidad o sí necesita ayuda para comunicarse con su doctor.
- Su hogar médico o su hospital no pueden negarse a prestarle servicios porque no habla inglés o porque tiene una discapacidad. Tiene derecho a servicios gratuitos de interpretación (que también incluyen el lenguaje de señas estadounidense) cuando reciba servicios de atención médica.

Un **intérprete** es una persona que lo ayuda a comprender qué se está diciendo en su idioma o de la manera en que pueda entender. Un intérprete también le dice a la otra persona lo que usted dice pero en el idioma que entienda esa otra persona.

Si necesita un intérprete

- Pida un intérprete a su hogar médico o a la clínica antes de su cita.
- Llame a Servicios para Miembros de MHLA si necesita ayuda para que su hogar médico le preste servicios de interpretación.

Protección para personas con discapacidades

- La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 es una ley que protege a las personas con discapacidades para que reciban un trato justo.
- Un hogar médico o un hospital no pueden negarse a prestarle servicios porque no puede oír bien, no puede ver bien o tiene otra discapacidad física o mental.

Una **discapacidad** es una afección física o mental que limita total o gravemente la habilidad de una persona en al menos una actividad diaria importante.

- Llame a Servicios para Miembros de MHLA si no recibe los servicios que necesita o si es difícil recibir esos servicios.

Antes de su visita, informe al hogar médico si:

- **necesita un intérprete;**
- **necesita más tiempo o ayuda durante su visita debido a una discapacidad.**

¿Mi información personal es confidencial?

- En MHLA valoramos su prívacidad. Su ínformacíón personal sólo se usa para bríndarle atención médíca de calidad.
- MHLA entiende la ímportancía de la prívacidad. MHLA y el condado de Los Ángeles NO reportan a los pacientes al Servícío de Cíudadanía e lnmígración de los Estados Unídos (U.S. Citizenship and lmmigration Servíces, USCIS). El USCIS no lo consíderará una carga públíca sí recíbe servícíos de MHLA.

Glosario de términos

Este glosaría lo ayudará a comprender las palabras que se usan en este MHLA manual del participante.

Área de servicio hace referencia al Condado de Los Ángeles.

Atención de emergencia es un servício que una persona consídera que necesíta para termínar o alívíar una enfermedad o un dolor repentinos y graves, o para tratar de ínmedíato lesiones o afecciones por míedo o ríesgo de muerte.

Atención primaria es el nível básico de atencíón médica que se brínda en un hogar médíco. Los servícios incluyen prevención, díagnóstico o tratamíento de enfermedades o lesíones.

Autorización previa es cuando su doctor le receta un medicamento que no está en el formulario de MHLA. Su doctor hace una solicitud especial a MHLA para darle un medicamento que no está en el formulario.

Cancelación es cuando un particípante deja MHLA. Puede ser voluntaria (solícítada) o ínvoluntaría (en contra de su voluntad).

Cuidados urgentes es el tratamíento de una afección, enfermedad o lesión que no pone en riesgo la vída pero que necesita atención médíca de inmediato.

Dispensario es un lugar en un hogar médico donde los medicamentos se almacenan y se entregan a los participantes de MHLA.

Equipo médico duradero es el equipo que su doctor puede recetarle, como soportes de rodilla, silla de ruedas o muletas.

Especialista es un doctor u otro profesíonal de la salud que tiene educacíón y capacitación avanzadas en un área específica de atención médíca y que tiene conocímíentos especíales de un área específica de la práctica médíca.

Farmacia es una tienda para obtener los medicamentos con receta por parte de un farmacéutico certificado.

Formulario es una lista de medicamentos (medicinas) aprobados por el programa MHLA que generalmente son aceptados por la comunidad médica como seguros y efectivos.

Hogar médico es una clíníca donde los pacientes vísítan a su doctor de atencíón prímaría o a un enfermero que lo conocen y comprenden sus antecedentes médícos. Es la clíníca que coordína la atención médíca del pacíente.

Manual del participante es lo que está leyendo en este momento. Tíene ínformacíón sobre los servícíos ofrecidos por el programa MHLA.

Medicamentos de venta libre son medicamentos que puede comprar en cualquier farmacia sin una receta médica de su doctor**.**

No perteneciente al formulario es un medicamento que no está incluido en el formulario de MHLA y requiere la autorización previa (aprobación) de MHLA para que el doctor o el farmacéutico puedan dárselo.

Nuevo suministro es cuando necesita volver a su farmacia o dispensario para obtener más de los medicamentos que ya está tomando.

Participante es una persona que se uníó a MHLA y que recibe servícíos de salud a través del programa MHLA.

Persona elegible es alguíen que califíca para el programa MHLA.

Queja es una declaración que se hace cuando un participante no está satisfecho o tiene problemas con la atención o el servício de MHLA.

Que pone en riesgo su vida es una enfermedad, afección o condícíón que pone en ríesgo la vída de una persona sí no se trata de ínmedíato.

Receta médica es una orden escrita o electrónica que un doctor u otro proveedor de salud certificado proporcionan para obtener medicamentos y equipo médico.

Red de farmacias incluye todas las farmacias que trabajan con MHLA para proporcionarles los medicamentos a los participantes de MHLA.

Red de proveedores de MHLA es un grupo de doctores, especíalístas, farmacias, hospitals, clínicas del condado de Los Ángeles y demás profesíonales de atencíón médíca con los que MHLA tiene contrato para que presten los servicios de atención médíca a los participantes.

Referencias es cuando un doctor envía a un participante de MHLA a otro profesíonal de atención médíca, como puede ser un especialísta u otra clíníca u hospítal, para que recíba la atención que necesíta.

Renovación significa que un participante debe ir a un hogar médico cada 12 meses y demostrar que sigue siendo elegible para el programa MHLA.

Servicio incluido es la atención médica que se brinda en el programa MHLA.

Servicios no cubiertos son servicios o tratamientos que el programa MHLA no cubre.

Servicios para Miembros es el departamento de MHLA dirigido por el Departamento de Servicios de Salud del Condado de Los Ángeles que ayuda a los participantes con sus preguntas y problemas. La ayuda se ofrece en varios idiomas.

Números de teléfono importantes

Miembros de My Health LA: 1-844-744-6452

Consejería y Servicios de Salud Mental: 1-800-854-7771

Servicios por el abuso de sustancias: Línea del Departamento de Salud Pública (DPH) al 1-888-742-7900

Servicios de farmacia de MHLA, Ventegra: 1-855-444-7757

Servicios y Consejería por Abuso de Sustancias: 1-800-564-6600 Servicios de emergencia: 911

Servicios para discapacitados

Servicio de Relevo de California (California Relay Services, CRS): CRS es un servicio telefónico que ayuda a las personas sordas, con dificultades de audición o con discapacidades del habla para enviar y recibir llamadas telefónicas. Los servicios son gratuitos para llamadas locales y números de teléfono gratuitos.

Para usar el CRS: TIY/VCO/HCO a voz, marque el 711 o marque directamente, inglés: 1-800-735-2929 o español: 1-800-855-3000.

Información en línea sobre la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA): 1-800-514-0301 (voz), 1-800-514-0383 (TTY)

Sitio web de My Health LA

El sitio web de My Health LA se encuentra en: http://dhs.lacounty.gov/mhla. Visite el sitio web y haga clic en la pestaña azul que dice “For MHLA Participants” (Para participantes de MHLA). Aquí encontrará más información sobre MHLA, incluida más información sobre las clínicas y las farmacias que son parte del programa MHLA.

Centros de Cuidados Urgentes del DHS del Condado de LA

Edward R. Roybal, Comprehensive Health Center
245 S. Fetterly Avenue Los Angeles, CA 90022
(323) 780-2433
Horarios para cuidados urgentes:
de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes, sábados de 8:30 a. m. a 5:00 p.m., cerrado domingos y feriados.

H. Claude Hudson Comprehensive Health Center
2829 South Grand Avenue Los Angeles, CA 90007
(213) 744-3701
Horarios para cuidados urgentes:
de 7:30 a.m. a 12:00 a.m. de lunes a viernes
8:00 a.m a 12:00 a.m. los sábados, domingos y feriados

Hubert H. Humphrey Comprehensive Health Center
5850 South Main Street Los Angeles, CA 90003
(323) 846-4269
Horarios para cuidados urgentes:
de 8:00 a.m. a 12:00 de la medianoche
Abierto los 7 días de la semana, incluido feriados.

High Desert Regional Health Center
335 East Avenue I
Lancaster, CA 93535
(661) 471-4020
Horarios para cuidados urgentes:
de 8:00 a.m. a 12:00 de la medianoche
Abierto los 7 días de la semana, incluido feriados. No es necesario acordar una cita.

LAC+USC Medical Center
1100 N. State Street
Los Angeles, CA 90033
(323) 409-3753
Horarios para cuidados urgentes:
de 7:30 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a sábado, domingos cerrado, abierto feriados entre semana.

Martin Luther King, Jr. Outpatient Center
1670 East 120th Street
Los Angeles, CA 90059
(424) 338-1449
Horarios para cuidados urgentes:
de 7:30 a.m. a 11:00 p.m.
Abierto los 7 días de la semana, incluido feriados.

Olive View Medical Center
14445 Olive View Drive
Sylmar, CA 91342
(818) 364-4312
Horarios para cuidados urgentes:
de 8:00 am to 8:00 pm de lunes a Viernes; 8:00 am to 4:00 p.m. a sábado, domingos cerrado, abierto feriados.

South Valley Health Center
38350 40th Street East
Palmdale, CA 93550
(661) 225-3050
Horarios para cuidados urgentes:
de 8:00 a.m. a 12:00 de la medianoche. Abierto los 7 días de la semana, incluido feriados.

Hospitales de emergencia del DHS del Condado de LA

Harbor-UCLA Medical Center
1000 West Carson Street
Torrance, CA 90502
(310) 222-3528

LAC+USC Medical Center
1983 Marengo Street
Los Angeles, CA 90033
(323) 409-6681

Olive View-UCLA Medical Center
14445 Olive View Drive
Sylmar, CA 91342
(818) 364-1555

MY HEALTH LA
PARTICIPANT HANDBOOK

1100 Corporate Center Drive, Suite 100, Monterey Park, CA 91754

My Health LA Member Services: 1-844-744-6452
TTY/VCO/HCO to voice, dial 711 to use California Relay Service
Visit us at: http://dhs.lacounty.gov/MHLA

07/16

TABLE OF CONTENTS

This Participant Handbook: Why is it important? 1

Let's get started: How do I get health care at my My Health LA Medical Home? 1

My Health LA Coverage: What is an Included Service? 2

Coverage: Services provided through My Health LA 2

What other services can I get with My Health LA? 4

Pharmacy Services: How can I get my Prescription Medicines? 5

Non-covered services: What is not included in My Health LA? 7

Can I change my Medical Home? 7

How can I get care when my Medical Home is closed? 7

Care outside of the My Health LA network – What to know 8

What if I need emergency care? 8

My ID card: How do I use it? 8

How can I make a Complaint? 9

Renewal: How can I make sure I don't lose My Health LA? 9

Disenrollment 10

How can I get help in another language and help for people with disabilities? 10

Is my Personal Information Confidential? 11

Glossary of Terms 11

Important Phone Numbers 12

LA County Urgent Care Centers 13

LA County Emergency Hospitals 14

This Participant Handbook: Why is it important?

This Participant Handbook has important information about the **My Health LA program**.

Keep this handbook where you can find it easily. This handbook tells you:

- What is the My Health LA program
- How and where to get your health care in the My Health LA program
- What types of care are and are not covered
- Where to go for emergency services
- How to make a Medical Home change
- How and when you can make a change to your Medical Home Clinic

Please read this guide before making your first doctor's appointment.

What is the My Health LA (MHLA) program?

- MHLA is a **NO-COST (free)** health care program for low-income, uninsured people who live in Los Angeles County and who are 19 years of age or older.
- Participants get ongoing and quality health care from a team of health care providers at a **community clinic**.
- You don't have to wait until you are sick to get medical care.
- **What makes the MHLA program special** is that you get to choose your own **Medical Home Clinic**. That's the clinic where you get basic care when you are sick and get routine and preventive care to help keep you healthy.

A "**Medical Home Clinic**" is a clinic where you see a primary care doctor or a nurse who gets to know you and your medical history.

MHLA is Not Health Insurance

- MHLA provides basic and ongoing medical care to low-income people in Los Angeles County who do not have and cannot get health insurance.
- MHLA has a **limited network of health care providers at community clinics.**
- MHLA participants **may get a bill if they go to a clinic that does not work with MHLA or is located outside of Los Angeles County.**

IMPORTANT!

If you have health insurance right now, do not drop it!

Health insurance provides you with more choices and options to meet your health care needs than the MHLA program.

Let's get started: How do I get health care at my MHLA Medical Home?

You chose a Medical Home Clinic when you enrolled in MHLA. Here's what to do:

- ➢ **Start getting your health care now by calling your Medical Home Clinic for a check-up!**
- **The phone number for your Medical Home is on your MHLA ID card.**

- It's important for you to get a check-up even if you are not sick.
- At your first visit, your doctor will look at your medical history, find out how your health is today and begin any new treatment you might need.
- This care helps "prevent" you from getting sick and keeps health problems from getting worse.

➢ **How to see your doctor at your Medical Home - Important Steps to Take**

1. **Be on time for your appointment.**

   Give yourself plenty of time to get to the clinic. If you need directions, ask your Medical Home how to get there.

2. **Call your Medical Home Clinic right away to cancel if you cannot make the appointment.**

   By canceling your appointment, you allow someone else to be seen by the doctor.

3. **If you miss your appointment, call right away to make another one.**

   It is your responsibility to make sure you see your doctor!

4. **Show your MHLA ID card when you get to the clinic.**

IMPORTANT!

You can still get services without your ID card as long as your participation is current. If you need to see your doctor, your Medical Home clinic should be able to know that you are part of MHLA, even if you do not have your card.

MHLA Coverage: What is an Included Service?

- In order for you to get a health care service through MHLA, the service must be:
- An **included (covered) service** of the program.
- Provided at your Medical Home Clinic, at a Los Angeles County Department of Health Services (DHS) clinic or hospital, or a Los Angeles County Department of Public Health substance abuse treatment clinic.

Call MHLA Member Services if you have questions about:

- The MHLA program
- How and where to get services
- What health care services are covered or not covered

MHLA Member Services

- **Open Monday to Friday 8:00 am to 5:00 pm.**
- **Call 1-844-744-6452.**
- **TTY/VCO/HCO dial 711 to reach us through the California Relay Service.**
- Member Services agents are able to **help you in many languages.**

Coverage: Services provided through MHLA

All included services are FREE only if you get them from a MHLA network provider.

1. **Primary and Preventive Care**
2. **DHS Specialty Care**
3. **DHS Hospital Care**
4. **DHS Emergency Services**
5. **DHS Urgent Care**
6. **Laboratory & Radiology Services**
7. **Referrals for Mental Health Counseling**
8. **Substance Abuse Treatment Services**
9. **Pharmacy Services**
10. **Supplies related to your visit or condition (sometimes called "Durable Medical Equipment")**

Primary and Preventive Care

- Treatment of routine medical conditions, regular check-ups and health screenings are important to your ongoing health care.
- All primary and preventive care services are part of the MHLA program and are done by your **Medical Home Clinic**.

- Call your Medical Home Clinic to make an appointment for a regular check-up.

DHS Specialty Care

- Sometimes you need care that your doctor at your Medical Home Clinic can't give you.
- This may happen when you have a medical illness that needs treatment that your primary care doctor cannot provide.
- You may need care from a specialist at a hospital.
- To see a specialist, your doctor must authorize (okay) the care, and give you a "referral."
- A **referral** is a request from your doctor to another doctor to see you for your illness, usually at the Los Angeles County Department of Health Services (DHS).
- Your doctor will start the referral process. If your referral is not approved, your doctor will tell you why the referral was denied.

IMPORTANT!

You MUST get a referral from your Medical Home clinic before you can get specialty care at a DHS clinic or hospital (except for emergency care and urgent care).

DHS Hospital Care

- If you need hospital care:
    - Check with your Medical Home Clinic first, if possible.
    - Or go to a Los Angeles County Department of Health Services (DHS) hospital.
- Other (non-DHS) hospitals are not part of MHLA.
- You may get a bill if you go to a non-DHS hospital.
- **See the end of this handbook for a list of DHS emergency departments**.

DHS Emergency Services

- An emergency service is emergency care that is provided 24 hours a day, seven (7) days a week.
- If you need emergency care, visit an LA County Department of Health Services (DHS) emergency room, if possible.
- If you cannot go to a DHS emergency room, and must go to a private hospital that is not part of the MHLA program, be sure to ask them about their charity (free or reduced cost) emergency care program.

Emergency Care

Emergency care is a service that a person reasonably believes is necessary to stop or relieve:

- Sudden and serious illnesses or pain.
- Injury or conditions that require fast diagnosis and treatment.
- Fear or risk of death.

A list of DHS emergency rooms is located at the back of this book.

DHS Urgent Care

- Urgent care centers treat serious injuries and serious health problems that need medical care right away but are not life-threatening.
- You should always go to your Medical Home Clinic for illnesses that are not serious or life-threatening.
- When you feel you need to see a doctor right way, **check with your Medical Home to find out if they can see you at their clinic**.
- If your Medical Home tells you that you have a serious medical condition that they cannot treat, go to a DHS Urgent Care clinic.
- If you go to an urgent care clinic that is not part of the DHS network, you may have to pay for the visit.

A list of DHS Urgent Care Centers is located at the back of this book.

Laboratory Services

- Laboratory services include blood work, urine tests, throat cultures and other tests your doctor decides are medically necessary.
- These tests must be ordered by your doctor.

Radiology Services

- MHLA covers basic radiology services such as mammograms, chest x-rays and other tests that are medically needed.
- Your doctor must order these tests.

What other services can I get with MHLA?

Referrals for Mental Health Counseling

- Mental health or behavioral health services are not covered by the MHLA program, but you can still get help.
- Many people feel stress, depression, anxiety or have relationship problems or emotional issues. These mental health issues may also affect your physical health.
- If you feel depressed, sad or anxious, please talk with your doctor. Your doctor needs to know what issues affect your health.
- Your doctor can refer you to the Los Angeles County Department of Mental Health (DMH) to see if counseling would be a good idea for you.
- You do not need a referral to get mental health services. You can call the **Department of Mental Health Access Center directly at 1-800-854-7771**.
- The Mental Health Access Center is open 24 hours a day, 7 days a week.

IMPORTANT! Do not call MHLA Member Services if you are having a mental health emergency.

- **If you feel like harming yourself or someone else or if you are having a mental health crisis, call the Mental Health Access Center at 1-800-854-7771 or call 911.**
- **MHLA Member Services agents are not trained to handle emergency mental health issues.**

Substance Abuse Disorder (SUD) Treatment Services

- Substance abuse refers to problems with drug and/or alcohol use.
- Drug and alcohol use may affect your health.
- MHLA will now cover several levels of substance abuse treatment services beginning July 1, 2016.
- Please talk with your doctor about any concerns you have about your drug or alcohol use.

The following alcohol and drug treatment services are available in Los Angeles County:

- Early Intervention—screening, immediate help, and referral for ongoing treatment at your Medical Home Clinic.
- Ambulatory & Residential Withdrawal Management—outpatient and residential detoxification services. This is a program to help you get rid of alcohol or drug toxins in your body.
- Residential (sometimes called “Inpatient”)—this is where you stay at the treatment facility while you get help.
- Outpatient— get treatment for a maximum of 9 hours per week for adults, and 6 hours per week for adolescents.
- Intensive Outpatient—get treatment for 9 to 19 hours per week for adults, and 6-19 hours per week for adolescents.
- Additional Medication Assisted Treatment—You receive medicine in combination with counseling & behavioral therapy.
- Case Management—this is a comprehensive health assessment with care coordination with your Medical Home Clinic and other health, mental health, and social services (i.e., outreach, referral, and linkage) to help you with your treatment.

Alcohol and drug treatment services are provided by the Los Angeles County Department of Public Health (DPH). DPH works with many substance abuse providers who can help you if you have a problem with drugs or alcohol.

There are two ways that you can obtain alcohol and drug treatment services from DPH:

1. You can call DPH at **1-888-742-7900**

2. Your Medical Home Clinic can give you a referral to a DPH substance abuse treatment clinic near you.

Talk to your Medical Home Clinic today if you need help with drug or alcohol abuse.

Pharmacy Services: How can I get my Prescription Medicines?

What is a Pharmacy?

- A pharmacy is a place to get your prescriptions filled. My Health LA (MHLA) works with pharmacies in many neighborhoods.
- Pharmacies are one of the places that you can get your medicines within MHLA's pharmacy network.
- A "pharmacy network" is all of the pharmacies that work with MHLA to provide medicines to MHLA participants.
- All MHLA participants can get their approved prescription medicines at a MHLA pharmacy for **FREE**.
- Some clinics have pharmacies inside their clinic. Ask your Medical Home if there is a pharmacy inside their clinic.
- You can also go to a pharmacy that is close to your home or work.
- At a pharmacy, medicines will be given to you by a pharmacist.
- If you have questions about your medicines, including possible side effects and other medicines that should not be taken together, ask the pharmacist.

What is a Dispensary?

- Dispensaries are located inside the Medical Home Clinic, and are where medicines are stored and then given to patients.
- A dispensary is another place where you can get your medicines as part of the MHLA program.
- Some Medical Home Clinics use dispensaries to provide medicines to MHLA participants during the hours that the clinic is open.
- All MHLA participants can get their prescriptions from a dispensary for **FREE.**
- Not all dispensaries have a pharmacist. At dispensaries, medicines may be given to you by a nurse, primary care provider, pharmacist, or another health care provider at the clinic.
- If you have questions about your medicines, including possible side effects and other medicines that should not be taken together, ask the nurse, primary care provider or pharmacist at the clinic dispensary.

How do I get my Prescription Medicines?

- There are now many different ways that you can get your prescription medicines.
  1) A pharmacy close to your home or work;
  2) A dispensary inside of your clinic;
  3) A pharmacy inside of your clinic;
  4) Or for certain medications, you may be sent to a different pharmacy location, or the medicines could even be mailed to your house.
- It is your right to get your prescription medicines filled at the pharmacy or dispensary of your choice.
- Depending on what drug you need, your Medical Home Clinic will be able to tell you what to do.
- Always bring your written prescriptions to the pharmacy or have your Medical Home send it to them electronically.
- Always bring your MHLA ID card with you to the pharmacy and show it to the pharmacy staff. The MHLA ID Card has information on it that is important to the pharmacist.
- Make sure your pharmacy knows about all medicines you are taking and/or any allergies you have to any medicine.

- If you have any questions about your prescription medicines, make sure you ask the pharmacist, dispensary staff or your doctor.
- You may be able to receive up to a 90-day supply of medicines that you need to take for a long time, such as pills for high blood pressure or insulin for diabetes. Ask your doctor if you should be prescribed a 90-day supply of the medicines you need.
- Your prescription medicines are **FREE**. You should never be asked to pay for your prescription medicines.
- If you go to a pharmacy outside of your clinic, you *may* be asked to pay for "over-the-counter" (OTC) medicines (these are medicines that you can buy at any pharmacy without having a prescription from your doctor). Even if the OTC is written on a prescription from your doctor, it is still considered OTC.
- If a DHS doctor prescribes you a medicine at a DHS clinic, you will get that medicine at a DHS pharmacy.
- If you still have questions about how to get your prescription medicines, ask your Medical Home Clinic. The doctor and clinic staff at your Medical Home Clinic can help answer questions about your medicines.

Who is "Ventegra"?

- Ventegra is the name of the company that works with MHLA to get medicines to MHLA patients.
- Call Ventegra at 1-855-444-7757 or email them at customercare@ventegra.com if a pharmacy or clinic asks you to pay for a medicine, if you have pharmacy questions or if you need help getting your medicine.
- You can call Ventegra Monday through Friday, 5:00 am to 9:00 pm PST, or on Saturday and Sundays from 7:00 am to 7:00 pm PST.

IMPORTANT INFORMATION ABOUT YOUR MEDICINE

- **It is important that you call your Medical Home Clinic ahead of time if you need a refill of your prescription medicine.**
- **If you feel you are having side effects from your medicine (like a rash or a stomach ache), DO NOT stop taking your medicine. Call your Medical Home Clinic for advice.**
- **If you feel you are having a serious allergic reaction to your medicine (like you are having difficulty breathing) stop taking your medication and call your clinic immediately.**

How do I change where I get my medicine?

- Speak with your Medical Home Clinic or call Ventegra at 1-855-444-7757 if you would like to get your medicines at a different pharmacy closer to your home or work.
- Call your Medical Home Clinic or call Ventegra at 1-855-444-7757 if you do not know where or how to get your medicine.

What is a formulary?

- MHLA doctors use a list of approved medicines called a "formulary." Your doctor usually prescribes medicines from this formulary.
- Your doctor will only prescribe a medicine based on your health needs. Just because a medicine is on the MHLA formulary does not mean a doctor will or must prescribe it to you.
- If your doctor wants to give you a medicine that is not on the MHLA formulary, he or she can make this special request to MHLA. This process is called a "Prior Authorization." Your doctor will know how to submit this request.
- It may take up to two business days for you to get these medicines once they are approved by MHLA for you to use.

Going to a Different Pharmacy for Some Medicines

- Sometimes, you may be asked to go to a different pharmacy at another location to pick up a certain medicine.
- You may even get these medicines mailed to your home or Medical Home Clinic.
- If you live near Palmdale or Lancaster, you may be asked to pick up your medicine at a Los Angeles County clinic.
- If you are prescribed one of these medicines by your doctor, your Medical Home Clinic will let you know what you need to do and where you need to go.

What is a "Refill?"

- A "refill" is when you need to go back to your pharmacy or dispensary to get more medicine that you have already been taking, without having to get a new prescription from your primary care provider.

- The number of refills you have will be written on the label of your medicine bottle.
- If you are refilling a prescription that you have already been taking, call the phone number on your medicine bottle that it came in. Follow the instructions on how to get a refill.
- If you are out of your medicine, and you cannot get a refill, call your Medical Home Clinic.
- You will return to the location where you first had your prescription filled to pick up your medicine refill.
- If you receive your medication from a dispensary at your Medical Home Clinic, you must see your primary care provider before you can get your prescription refill.

Durable Medical Equipment

- Durable Medical Equipment is equipment that your doctor may prescribe for you, such as a wheelchair or crutches.
- Your Medical Home Clinic will help you get this equipment.
- However, if a doctor at a Los Angeles County medical clinic or hospital prescribes medical equipment for you, the Los Angeles County doctor will help you get that equipment.

Non-covered services: What is not included in MHLA?

Remember: MHLA is a limited health care program. It is not health insurance.

There are services that are **not** covered in the MHLA program.

The following is a partial list:

- any service which is not medically necessary
- acupuncture
- allergy testing
- chiropractic
- cosmetic surgery
- dental services (however some Medical Home Clinics **do** provide free dental care to MHLA Participants)
- experimental and investigational services
- family planning (FPACT)
- gastric by-pass surgery and other weight loss surgeries
- genetic testing and counseling
- hearing and hearing aids
- infertility
- long term care
- mental health services (however, your Medical Home Clinic may help you get mental health services at a Los Angeles County Department of Mental Health clinic)
- organ transplants
- pregnancy
- transportation
- vision services

If you have questions about what is or is not included in MHLA, call MHLA Member Services at 1-844-744-6452.

Can I change my Medical Home Clinic?

When you enrolled in MHLA, you chose a Medical Home Clinic where you will receive your primary health care services for the next year. The MHLA program will approve a change to your Medical Home Clinic for these reasons:

- **Within the first 30 days of enrolling in the MHLA program for any reason**.
- If you move to a new home or change jobs.
- If you have a major change in your life or health situation.
- Once a year during your annual renewal process.
- If your Medical Home Clinic permanently closes.

Call MHLA Member Services at 1-844-744-6452 if you have questions about changing your Medical Home.

How can I get care when my Medical Home is not open?

If your Medical Home Clinic is not open and you are having an emergency, urgent care and emergency services are available at the Los Angeles County Department of Health Services (DHS) clinics and hospitals.

A list of DHS urgent care clinics and hospitals are listed at the back of this book.

Care outside of the MHLA network – What to know

- As a participant of MHLA, all your medical services must be provided in Los Angeles County at your Medical Home Clinic or at a Los Angeles County Department of Health Service (DHS) or Department of Public Health (DPH) clinic or hospital.

IMPORTANT!

Care outside of Los Angeles County is NOT Covered and you may have to pay.

- You must go to your Medical Home Clinic for care or you may get a bill.
- If you get care from a doctor or clinic that is not part of the MHLA network, or from someone outside of Los Angeles County, you may be billed by that clinic and you may have to pay.

What if I need emergency care?

- If you have an emergency, **go to a Los Angeles County Department of Health Services (DHS) emergency room or urgent care clinic, if possible**.
- Emergency care at a DHS hospital is free to MHLA participants.
- If you go to a non-DHS hospital for emergency care and get a bill, ask the hospital how to apply for their charity care programs.

My ID card: How do I use it?

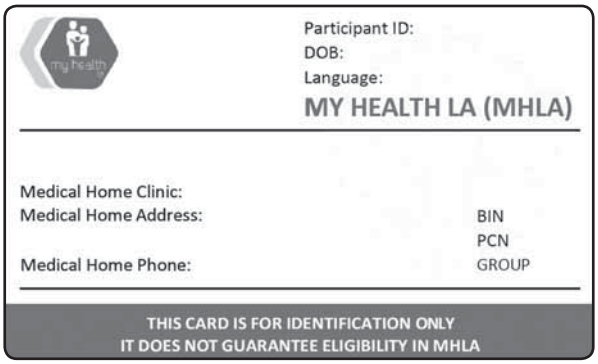
- Along with this handbook, you got a MHLA ID Card for every family member who is enrolled in My Health LA.
- Your ID card lets your Medical Home Clinic and pharmacy see whether you are enrolled in MHLA.
- **If you or a family member did not get an ID card, call MHLA Member Services at 1-844-744-6452.**
- Your MHLA ID card has important information on it, including:
  - Your Medical Home Clinic name;
  - Your Medical Home Clinic phone number;
  - Important pharmacy information for your pharmacist;
  - The MHLA Member Services toll-free phone number: 1-844-744-6452.

Here is what to do with your MHLA ID card:

- Check to make sure the information on your card is correct. Is your name spelled right? Is your birth date (month and year) right?
- If anything on your ID card is wrong, call MHLA Member Services at 1-844-744-6452.
- Keep your ID card in a safe place. If you lose or damage your ID card, call MHLA Member Services.

Show your MHLA ID card when you:

- Have a doctor's visit at your Medical Home Clinic or at a Los Angeles County Department of Health Services (DHS) clinic
- Go to a DHS hospital
- Go to a Department of Public Health clinic for substance abuse treatment
- Pick up your medicine at a pharmacy



Above is a sample of what a MHLA ID card looks like.

How can I make a complaint?

- If you are not happy with the care you received, are having problems or have questions about the service or care being given to you, you have the option of letting your **Medical Home Clinic know**.
- Your Medical Home Clinic may be able to help you or answer your questions.
- If the problem is still not resolved, you may file a **formal complaint**.
- You may **file a complaint by phone or in writing.** Call Member Services at: **1-844-744-6452**, Monday through Friday 8:00 am to 5:00 pm or write to: MHLA Complaint Unit, 1000 South Fremont Ave, Bldg. A-9 East, 2nd Floor, Unit 4, Alhambra, CA 91803.
- Participants can also file a complaint directly with Ventegra for pharmacy problems, or with SAPC/DHS if they have difficulties with substance abuse treatment services.
- Staff from the MHLA program will follow-up with you about your complaint.
- **You will not be dropped from the MHLA program for filing a complaint**.

Renewal: How can I make sure I don't lose My Health LA?

- To stay in MHLA, you must be eligible for the program.
- **"Eligible"** means that you meet all of the requirements to be enrolled in the MHLA program.
- **Every 12 months**, you will need to go to your Medical Home Clinic to show them that you still meet the requirements to be in the MHLA program.
- This means **every year you must go to your Medical Home Clinic to fill out a new application to renew your enrollment in MHLA**.
- You will need to bring up-to-date documents that show your current income and that you still live in Los Angeles County.

These are **two easy steps to renew** and stay part of MHLA:

1. **Watch for your yearly renewal notice letter in the mail.** The date that you enrolled in the MHLA program is called your anniversary date. You will get a renewal letter in the mail before your anniversary date each year to remind you that it is time to renew.
2. **Once you get your renewal letter, make an appointment with your Medical Home Clinic to renew your MHLA coverage for 12 more months.** The contact information for your Medical Home Clinic will be in the renewal letter that you get.

- Call your Medical Home before your renewal date even if you do not get a renewal letter.
- It is your responsibility to make sure that you renew before your 12 months of MHLA coverage is over.
- If you do not renew your coverage every year you will be disenrolled from MHLA.

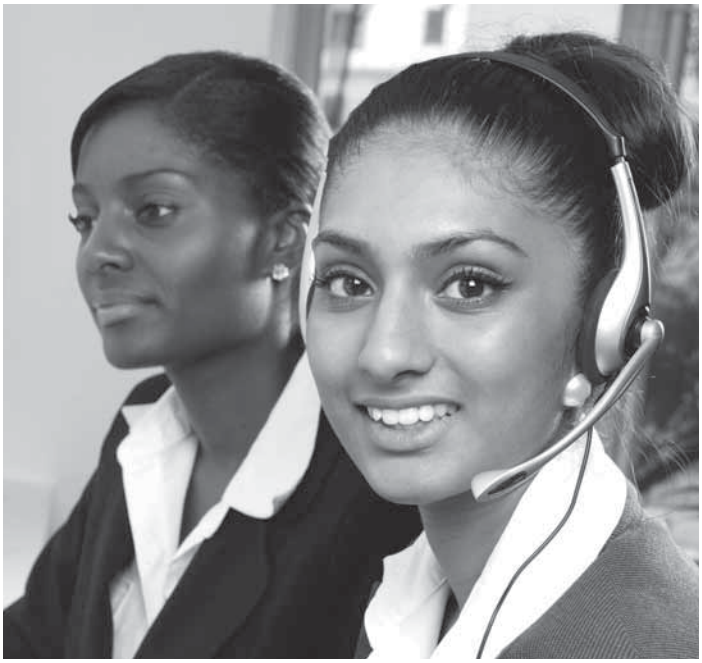
If you do not renew your coverage, you will no longer be a MHLA participant and you will not be able to get health care from MHLA.

- If you move, you must tell us!
- Don't lose your MHLA services if you move!
- **MHLA must have your current address so we can send you important information**. This includes mail to remind you when it is time to renew.

If you move and stay in Los Angeles County:

1. Call your Medical Home Clinic right away and let them know.
2. Call MHLA Member Services at 1 (844) 744-6452.

If you are unable to get letters by mail, call your Medical Home Clinic for help. Let them know how they can best contact you.



Disenrollment

To "disenroll" means that you leave MHLA and are no longer a MHLA participant.

Voluntary Disenrollment

Voluntary disenrollment is when you choose (ask) to no longer be in MHLA for any reason. If you want to stop being a participant of MHLA, call Member Services at 1-844-744-6452. You should also call your Medical Home Clinic. You will be sent a letter from MHLA with the date of your disenrollment.

Involuntary Disenrollment

Involuntary disenrollment is when you are disenrolled for a reason other than your own choice. You may be disenrolled and no longer get services with MHLA if any of the following happens:

- You do not renew your participation every year;
- Your application was not complete or it had errors;
- You move outside of Los Angeles County;
- You get health insurance;
- You become eligible for government sponsored health insurance such as Medi-Cal or Medicare, or get health insurance through Covered California;
- You made untrue statements in your application or renewal materials;
- Your Medical Home Clinic or the MHLA program learns that you no longer qualify for the program;
- You abuse the My Health LA Program. This includes making threats of harm in any way, direct or implied, to other patients, or to any L.A. County employee or MHLA Medical Home Clinic staff.

Threats, threatening behavior or acts of violence against other patients, DHS or other Los Angeles County staff, or Medical Home Clinic staff are prohibited. Examples of such behavior include, but are not limited to:

- Verbal and/or written threats, including bomb threats, to a County facility, to any patient, or to any Los Angeles County or Medical Home Clinic staff and/or members of that person's family;
- Bullying or verbal or written threats;
- Items left for a patient or for any, Los Angeles County employee or MHLA Medical Home Clinic staff's work area or personal property that is meant to threaten or intimidate that person;
- Phone calls, stalking, or any other behavior that could reasonably be thought of as threatening or intimidating;
- Physical actions against a patient or any, Los Angeles County employee or Medical Home Clinic staff that could cause harm;
- Carrying a weapon on Los Angeles County or Medical Home Clinic property.

How can I get help in another language and help for people with disabilities?

Information in other languages

- You can get MHLA materials in English or Spanish.
- Other materials (such as program fact sheets) may also be in some other languages including Armenian, Chinese, Korean, Tagalog, Thai and Vietnamese.
- Call MHLA Member Services if you need information in your language or if you don't understand something that you received from the MHLA program.
- MHLA Member Services can let you know over the phone what you want to know in the language that you speak.

Interpreters for people who don't speak English or are hearing or speech impaired

- Doctors and other health workers must understand you so that you can get the health care you need.
- Laws like the Civil Rights Act of 1964 and the Americans with Disabilities act (ADA) of 1990 protect you.
- These laws protect you if you do not speak English or have a disability and need help communicating with your doctor.
- Your Medical Home Clinic or hospital can't deny services to you because you do not speak English or have a disability. You have a right to free interpreter services (that also includes American Sign Language) when getting health care services.

An **interpreter** is a person who helps you understand what is said in your language or in a way you can understand. An interpreter also tells the other person what you said, but in the language that person understands.

If you need an Interpreter:

- Ask your Medical Home Clinic for an interpreter before your appointment.
- Call MHLA Member Services if you need help working with your Medical Home Clinic to get interpreter services.

Protection for people with disabilities

- The Americans with Disabilities Act (ADA) of 1990 is a law that protects people with disabilities from being treated unfairly.

A **disability** is a physical or mental condition that totally or seriously limits a person's ability in at least one major life activity.

- A Medical Home Clinic or hospital can't deny you services because you can't hear well, can't see well, or have other physical or mental disabilities.
- Call MHLA Member Services if you do not get the services you need or if the services are hard to get.

Before your visit, tell your Medical Home if you:

- **need an interpreter**
- **need extra time or need help during your visit because of a disability**

Is my Personal Information Confidential?

At MHLA, we value your privacy. Your personal information is only used to give you quality health care.

MHLA understands the importance of privacy. MHLA and Los Angeles County do NOT report patients to U.S. Citizenship and Immigration Services (USCIS). USCIS will not consider you a public charge if you get services from MHLA.

Glossary of Terms

This glossary will help you understand words used in this MHLA Handbook.

Complaint is a statement made when a participant is not satisfied or has problems with their MHLA care or service.

Disenrollment is when a participant leaves MHLA. This may be voluntarily (asked for) or involuntarily (against your choice).

Dispensary is a place in a Medical Home Clinic where medicines are stored and given to MHLA participants.

Durable Medical Equipment is equipment that your doctor may prescribe for you, such as knee-braces, wheelchairs or crutches.

Eligible Person is someone who qualifies for the MHLA program.

Emergency Care is a service that a person reasonably believes is needed to stop or relieve sudden and serious illness or pain, or to immediately treat injuries or conditions for fear or risk of death.

Formulary is a list of approved drugs (medicine) approved by the MHLA program that are generally accepted in the medical community as safe and effective.

Non-formulary is a medicine that is not listed on the MHLA formulary and requires a prior authorization (approval) from MHLA before the doctor or pharmacist can give it to you.

Included Service is the health care that is provided under the MHLA program.

Life-Threatening is a disease, illness or condition that may put a person's life in danger if it is not treated right away.

Medical Home Clinic is a clinic where patients see a primary care doctor or a nurse who knows and understands the patient's medical history. It is the clinic that coordinates a patient's medical care.

Member Services is the MHLA department run by the Los Angeles County Department of Health Services that helps participants with questions and problems. Help is offered in many languages.

My Health LA Provider Network is a group of doctors, specialists, pharmacies, Los Angeles County hospitals, clinics and other health care professionals with which MHLA has an arrangement to provide a participant's health care services.

Non-Included Services are services or treatments that the MHLA program does not cover.

Over the Counter Medicines are medicines that you can buy at any pharmacy without a prescription from your doctor**.**

Participant is a person who has joined MHLA and gets health services through the MHLA program.

Participant Handbook is what you are reading right now. It has information about services offered by the MHLA program.

Pharmacy is a store to get prescribed medicines from a licensed pharmacist.

Pharmacy Network is all of the pharmacies that work with MHLA to provide medicines to MHLA participants.

Prescription is a written or electronic order given by a doctor or other licensed health provider for medicines and medical equipment.

Primary Care is a basic level of health care given at a Medical Home Clinic. Services include prevention, diagnosis or treatment of illness or injury.

Prior Authorization is when your doctor prescribes a medicine that is not on the MHLA formulary. A special request is made by your doctor to MHLA to give you a medicine that is not on the formulary.

Referrals are when a doctor sends a MHLA participant to another health care professional, such as a specialist or another clinic or hospital, to get needed care.

Refill is when you need to go back to your pharmacy or dispensary to get more medicine that you have already been taking.

Renewal means that a participant must go to a Medical Home Clinic every 12 months and show that he or she is still eligible for the MHLA program.

Service Area means Los Angeles County.

Specialist is a doctor or other health professional who has advanced education and training in a specific area of health care, and who has special knowledge of a specific area of medical practice.

Urgent Care is treatment of a condition, illness or injury that is not life-threatening, but needs medical care right away.

Important Phone Numbers

MHLA Member Services: 1-844-744-6452

Mental Health Counseling and Services: 1-800-854-7771

Substance Abuse Services-Department of Public Health's (DPH) line: 1-888-742-7900

MHLA Pharmacy Services, Ventegra: 1-855-444-7757

Emergency Services: 911

Disability Services

California Relay Services (CRS): CRS is a telephone service which helps people who are deaf, hard of hearing or speech impaired to place and receive telephone calls. Services are free for local calling areas and toll free numbers.

To use CRS: TTY/VCO/HCO to voice, dial 711 or dial directly English 1-800-735-2929, or Spanish 1-800-855-3000.

Americans with Disabilities Act (ADA) information line: 1-800-514-0301 (voice), 1-800-514-0383 (TTY)

My Health LA Website

The My Health LA website is located at: http://dhs.lacounty.gov/mhla. Visit the website and click on the blue tab labeled "For MHLA Participants." Here you will find more information about MHLA, including more information about the clinics and pharmacies that are part of the MHLA program.

LA County DHS Urgent Care Centers

Edward R. Roybal Comprehensive Health Center
245 S. Fetterly Avenue
Los Angeles, CA 90022
(323) 780-2433
Urgent Care Hours:
8:00 am to 4:30 pm Monday - Friday, Saturday 8:30 am to 5:00 pm, Sunday and holidays Closed.

H. Claude Hudson Comprehensive Health Center
2829 South Grand Avenue
Los Angeles, CA 90007
(213) 744-3701
Urgent Care Hours:
7:30 am – 12:00 am Monday - Friday
8:00 am – 12:00 am, Saturday, Sunday and holidays.

Hubert H. Humphrey Comprehensive Health Center
5850 South Main Street
Los Angeles, CA 90003
(323) 846-4269
Urgent Care Hours:
8:00 am – 12:00 Midnight
Open 7 days a week, including holidays.

High Desert Regional Health Center
335 East Avenue I
Lancaster, CA 93535
(661) 471-4020
Urgent Care Hours:
8:00 am – 12:00 Midnight
Open 7 days a week, including holidays. No appointment necessary.

LAC+USC Medical Center
1100 N. State Street
Los Angeles, CA 90033
(323) 409-3753
Urgent Care Hours:
7:30 am to 8:00 pm Monday - Saturday, Sunday Closed, open holidays that fall on weekdays.

Martin Luther King, Jr. Outpatient Center
1670 East 120th Street
Los Angeles, CA 90059
(424) 338-1449
Urgent Care Hours:
7:30 am – 11:00 pm
Open 7 days a week, including holidays.

Olive View Medical Center
14445 Olive View Drive
Sylmar, CA 91342
(818) 364-4312
Urgent Care Hours
8:00 am to 8:00 pm Monday- Friday, 8:00 am to 4:00 pm Saturday and holidays, Sunday closed.

South Valley Health Center
38350 40th Street East
Palmdale, CA 93550
(661) 225-3050
Urgent Care Hours:
7:30 am – 12:00 Midnight
Open 7 days a week, including holidays.

LA County DHS Emergency Hospitals

Harbor-UCLA Medical Center
1000 West Carson Street
Torrance, CA 90502
(310) 222-3528

LAC+USC Medical Center
1983 Marengo Street
Los Angeles, CA 90033
(323) 409-6681

Olive View-UCLA Medical Center
14445 Olive View Drive
Sylmar, CA 91342
(818) 364-1555