

# HEALTH PLAN ASSISTANCE FOR ENROLLEES IMPACTED BY NATURAL DISASTERS



*If you've been negatively impacted or displaced by Natural Disasters, including earthquakes, wildfires, and flooding, your health plan is required to help.*

## WHAT THE DMHC IS DOING TO HELP

The California Department of Managed Health Care (DMHC) requires California health plans to help victims of Natural Disasters, including earthquakes, wildfires and flooding, who are experiencing problems obtaining health care services. This could include speeding up approvals for care, replacing lost prescriptions and ID cards, or quickly arranging health care at other facilities if a hospital or doctor's office is not available due to the disaster.

**IF YOU NEED ASSISTANCE, CALL  
THE DMHC HELP CENTER AT:**

**1-888-466-2219**



## HEALTH PLAN REQUIREMENTS

Health plans must ensure enrollees displaced by natural disasters continue to have appropriate access to medically necessary health care services.

**This may require plans to, among other things:**

- Relax time limits for prior authorization, pre-certification, or referrals.
- Suspend prescription refill limitations and permit impacted enrollees to refill their prescriptions at out-of-network pharmacies.
- Allow enrollees to replace medical equipment or supplies.
- Extend filing deadlines for claims.
- Allow enrollees to access appropriate out-of-network providers if in-network providers are unavailable due to the disaster or if enrollees are out of the area due to displacement from the fires.
- Have a toll-free number for affected enrollees to call for answers to questions, including questions about the loss of health insurance ID cards, access to prescription refills, or how to access health care.

You should first contact your health plan for assistance, but if you have problems obtaining services or assistance from your health plan, you can also contact the DMHC Help Center at 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891), or at [www.HealthHelp.ca.gov](http://www.HealthHelp.ca.gov). The DMHC Help Center provides help in all languages, and all services are free.

# ASISTENCIA DE PLAN DE SALUD PARA MIEMBROS IMPACTADOS POR DESASTRES NATURALES



*Si ha sido negativamente impactado o desplazado por los desastres naturales, incluyendo terremotos, incendios forestales, e inundaciones, su plan de salud está obligado a ayudarle.*

## QUE ESTA HACIENDO EL DMHC PARA AYUDAR

El Department of Managed Health Care de California le requiere a los planes de salud que le ayuden las víctimas de desastres naturales, como los terremotos, incendios forestales, e inundaciones, que tienen problemas obteniendo servicios de atención médica. Esto puede incluir el acelerar el proceso de autorización de atención, reemplazar medicamento recetado y tarjetas de identificación, u arreglar rápidamente atención médica en otro lugar si un hospital u oficina del doctor no están disponibles debido al desastre.

**SI NECESITA AYUDA, LLAME AL CENTRO DE AYUDA DEL DMHC AL:**

**1-888-466-2219**



## OBLIGACIONES DEL PLAN DE SALUD

Los planes de salud deben asegurarse de que los miembros desplazados por desastres naturales continúen teniendo acceso a servicios de atención médica cuando es médicamente necesario.

**Esto podría obligar a los planes de salud a que también:**

- Relajan los límites de tiempo para la autorización y certificación previas y referencias.
- Suspendan las limitaciones de llenar recetas y permitir que los miembros impactados obtengan su medicamento en farmacias fuera de la red.
- Permitan que los miembros reemplacen equipo y artículos médicos.
- Extiendan el límite de tiempo para enviar los reclamos.
- Permitan que los miembros tengan acceso a proveedores fuera de la red si los que están dentro de la red no están disponibles debido al desastre o si el miembro está fuera de su área debido al desalojo.
- Tengan una línea telefónica gratuita para los miembros afectados para que contesten preguntas, acerca de haber perdido su tarjeta de identificación de plan de salud, acceso a llenar recetas de identificación del plan de salud, tener acceso para obtener medicamento, y de cómo se puede obtener atención médica.

Usted debe comunicarse con su plan de salud primero, y si tiene problemas obteniendo servicios o asistencia de su plan de salud, Usted puede comunicarse al Centro de Ayuda del DMHC al 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) o en [www.HealthHelp.ca.gov](http://www.HealthHelp.ca.gov). El Centro de Ayuda ofrece ayuda en todos los lenguajes y los servicios son gratis.