

ESTADO DE NUEVA YORK PLAN DE SALUD Y RECUPERACIÓN MANUAL DEL SOCIO

Octubre de 2015

Este manual le informará cómo utilizar el plan MetroPlus Enhanced.

Guárdelo donde lo pueda encontrar fácilmente cuando lo necesite.

MBR15.75

October 2015

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

“If you do not speak English, call us at 1-800-303-9626. We have access to interpreter services and can help answer your questions in your language. We can also help you find a health care provider who can communicate with you in your language.”

Spanish: Si usted no habla inglés, llámenos al 1-800-303-9626. Ofrecemos servicios de interpretación y podemos ayudarle a responder preguntas en su idioma. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor de salud que pueda comunicarse con usted en su idioma.

French: Si vous ne parlez pas anglais, appelez-nous au 1-800-303-9626. Nous avons accès à des services d'interprétariat pour vous aider à répondre aux questions dans votre langue. Nous pouvons également vous aider à trouver un prestataire de soins de santé qui peut communiquer avec vous dans votre langue.

Haitian Creole: Si ou pa pale lang Anglè, rele nou nan 1-800-303-9626. Nou ka jwenn sèvis entèprèt pou ou, epitou nou kapab ede reponn kesyon ou yo nan lang ou pale a. Nou kapab ede ou jwenn yon pwofesyonèl swen sante ki kapab kominike avèk ou nan lang ou pale a.”

Italian: "Se non parli inglese chiamaci al 1-800-303-9626. Disponiamo di servizi di interpretariato e siamo in grado di rispondere alle tue domande nella tua lingua. Possiamo anche aiutarti a trovare un fornitore di servizi sanitari che parli la tua lingua.”

Russian: «Если вы не разговариваете по-английски, позвоните нам по номеру 1-800-303-9626. У нас есть возможность воспользоваться услугами переводчика, и мы поможем вам получить ответы на вопросы на вашем родном языке. Кроме того, мы можем оказать вам помощь в поиске поставщика медицинских услуг, который может общаться с вами на вашем родном языке».

Chinese (PRC) 如果您不会讲英语，请拨打会员服务号码 1-800-303-9626 与我们联系。我们提供各种口译服务，可以用您的语言帮助回答您的问题。此外，我们还可以帮您寻找能够用您的语言与您交流的医疗护理提供方。

Chinese (Taiwan) 如果您無法使用英語交談，請以下列電話號碼與我們聯繫：1-800-303-9626。我們會使用口譯服務以您的語言來協助回答您的問題。我們也可以協助您找到能夠使用您母語溝通的健康照護提供者。

BIENVENIDO al Plan de Salud y Recuperación MetroPlus Enhanced.....	5
CÓMO FUNCIONAN LOS PLANES DE SALUD Y RECUPERACIÓN.....	5
CÓMO USAR ESTE MANUAL	7
AYUDA DE SERVICIOS AL CLIENTE	8
TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DEL PLAN DE SALUD	9
PARTE I --- Lo primero que debe saber.....	10
CÓMO ELEGIR A SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP).....	10
ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN EL HOGAR.....	12
ATENCIÓN MÉDICA HABITUAL	13
CÓMO OBTENER ATENCIÓN DE ESPECIALISTAS Y REMISIONES	15
OBTENGA ESTOS SERVICIOS DE NUESTRO PLAN <i>S/N</i> UNA REMISIÓN	18
Emergencias	21
Atención de urgencia.....	23
QUEREMOS QUE SE MANTENGA SALUDABLE	23
Manual -- Parte 2 SUS BENEFICIOS Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL PLAN	25
BENEFICIOS.....	25
SERVICIOS CUBIERTOS POR NUESTRO PLAN	25
Servicios de Salud Conductual Basados en el Hogar y la Comunidad (BHHCBS)	32
Beneficios que puede obtener de nuestro plan <i>O</i> con la tarjeta de Medicaid	34
Beneficios con su TARJETA DE MEDICAID únicamente.....	35
Servicios que NO están cubiertos.....	36
Autorizaciones de servicios y acciones	36
Autorización previa:	36
Cómo se les paga a los proveedores	41
Usted puede ayudar con las políticas del plan	42
Información sobre Servicios al Cliente	42
Manténganos informado	43
DESAFILIACIONES Y TRANSFERENCIAS.....	43
1. Si USTED desea dejar el plan.....	43
2. Puede que ya no cumpla con los requisitos para los planes de salud y recuperación y de Medicaid Managed Care.....	44
3. Podemos pedirle que abandone MetroPlus Enhanced.....	45
4. Si usted pierde su cobertura de Medicaid: Es posible que los Programas de Atención a Personas con VIH que no Tienen Seguro puedan ayudarlo.....	45

Apelaciones de Acción	46
Apelaciones externas	49
Audiencias justas	52
Proceso de reclamos	53
Cómo presentar un reclamo ante el plan:	54
Qué sucede luego:	54
Apelaciones de reclamos:	55
SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO SOCIO	56
Instrucciones Anticipadas	57
Números de teléfono importantes	60

Manual del Socio del Plan de Salud y Recuperación

BIENVENIDO al Plan de Salud y Recuperación MetroPlus Enhanced

Nos complace que se haya inscrito en MetroPlus Enhanced. MetroPlus Enhanced es un Plan de Salud y Recuperación, o HARP, por sus siglas en inglés, aprobado por el estado de Nueva York. Los HARP son un nuevo tipo de plan que proveen a los socios de Medicaid atención médica y también atención de la salud conductual. En este manual, se entiende por salud conductual los servicios de salud mental, de tratamiento por consumo de sustancias y de rehabilitación. Somos un plan especial de atención médica que cuenta con proveedores con una amplia experiencia en el tratamiento de personas que pueden necesitar atención de la salud mental o por consumo de sustancias para mantenerse saludables. También brindamos servicios de administración de la atención médica para ayudarlo a usted y a su equipo de atención médica a trabajar en equipo para que usted pueda mantenerse lo más saludable posible.

Este manual será su guía para toda la gama de servicios de atención médica disponibles para usted. Queremos asegurarnos de que tenga un buen comienzo como nuevo socio de MetroPlus Enhanced. Para conocerlo mejor, nos pondremos en contacto con usted en el transcurso de las próximas dos semanas. Podrá hacernos las preguntas que tenga o recibir ayuda para concertar citas. Si desea hablar con nosotros antes, simplemente llámenos al 1-800-303-9626. También puede visitar nuestro sitio web en www.metroplus.org/enhanced para obtener más información sobre MetroPlus Enhanced.

CÓMO FUNCIONAN LOS PLANES DE SALUD Y RECUPERACIÓN

El plan, nuestros proveedores y usted

Seguramente habrá oído hablar de los cambios en la atención médica. Muchos consumidores obtienen sus beneficios de salud a través de atención administrada que ofrece un hogar central para su atención. Si usted recibe servicios de salud conductual presentando su tarjeta de Medicaid, es posible que ahora tales servicios estén disponibles a través de MetroPlus Enhanced.

Como socio de MetroPlus Enhanced, usted tendrá todos los beneficios disponibles en Medicaid común y además podrá obtener servicios especializados para ayudarlo a alcanzar sus objetivos de salud. Ofrecemos servicios ampliados para ayudarlo a mejorar su salud y a mantenerse saludable, así como también para ayudarlo con su recuperación.

MetroPlus Enhanced ofrece nuevos servicios, que se conocen como Servicios de Salud Conductual Basados en el Hogar y la Comunidad (BHHCBS, por sus siglas en inglés), a los socios que reúnen los requisitos.

Los BHHCBS pueden ayudarlo a:

- Encontrar una vivienda.
- Vivir en forma independiente.
- Retomar la escuela.
- Encontrar un trabajo.
- Recibir ayuda de personas que pasaron por lo mismo.
- Controlar el estrés.
- Evitar crisis.

Como socio de MetroPlus Enhanced, también contará con un Administrador de Atención de Salud en el Hogar que trabajará con todos los proveedores de salud conductual y física para prestarle especial atención a todas sus necesidades de atención médica. El Administrador de Atención de Salud en el Hogar se asegurará de que usted reciba los servicios médicos, de salud conductual y sociales que necesite, por ejemplo, le ayudará a conseguir asistencia para la vivienda y alimentos.

Es posible que usted esté usando su tarjeta de Medicaid para obtener un servicio que ahora está disponible a través de MetroPlus Enhanced. Si desea averiguar si un servicio que usted recibe actualmente lo brinda MetroPlus Enhanced, comuníquese con Servicios al Cliente al 1-800-303-9626.

- Usted y su equipo de atención médica trabajarán juntos para asegurarse de que goce de la mejor salud física y emocional posible. Podrá recibir servicios especiales para una vida saludable, como clases de nutrición y ayuda para dejar de fumar.
- MetroPlus Enhanced tiene un contrato con el Departamento de Salud del Estado de Nueva York para satisfacer las necesidades de atención médica de las personas con Medicaid. A su vez, seleccionamos un grupo de proveedores de atención médica, de salud mental y de trastornos por consumo de sustancias que nos ayuda a satisfacer sus necesidades. Estos médicos y especialistas, hospitales, clínicas, laboratorios, administradores de casos y otros centros de atención médica forman nuestra **red de proveedores**. Podrá acceder a un listado de estos profesionales en nuestro directorio de proveedores. Si no tiene un directorio de proveedores, comuníquese con Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 para obtener una copia o visite nuestro sitio web en www.metroplus.org/enhanced.

- Cuando usted se inscribe en MetroPlus Enhanced, uno de nuestros proveedores se ocupará de su atención. La mayoría de las veces, esa persona será su **Proveedor de Atención Primaria (PCP, por sus siglas en inglés)**. Es posible que quiera elegir a un PCP de su clínica de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias. Si necesita realizarse una prueba, consultar a otro especialista o ingresar al hospital, su Proveedor de Atención Primaria hará los arreglos pertinentes.
- Su Proveedor de Atención Primaria está disponible para usted todos los días, día y noche. Si necesita hablar con su PCP fuera del horario de atención o durante los fines de semana, déjele un mensaje e indique la manera de ubicarlo. Su Proveedor de Atención Primaria se comunicará con usted lo antes posible. Si bien su Proveedor de Atención Primaria es su principal fuente de atención médica, en algunos casos, usted puede consultar directamente a determinados médicos para recibir algunos servicios. Consulte la página 26 para obtener más información.
- Puede estar restringido a ciertos proveedores del plan cuando:
 - recibe atención de varios médicos para el mismo problema
 - recibe atención médica con más frecuencia de la necesaria
 - usa medicamentos recetados de una manera que puede resultar peligrosa para su salud
 - permite a otra persona que no sea usted usar su tarjeta de identificación del plan

Confidencialidad

Respetamos su derecho a la privacidad. MetroPlus Enhanced reconoce la confianza que debe existir entre usted, su familia, sus médicos y otros proveedores de atención. MetroPlus Enhanced nunca revelará su historial médico o de salud conductual sin su aprobación por escrito. Las únicas personas que tendrán su información clínica serán MetroPlus Enhanced, su Proveedor de Atención Primaria, su Administrador de Atención de Salud en el Hogar y otros proveedores que le brindan atención y su representante autorizado. Las remisiones a tales proveedores siempre serán previamente analizadas con usted por su Proveedor de Atención Primaria o Administrador de Atención de Salud en el Hogar. El personal de MetroPlus Enhanced ha sido capacitado para mantener la estricta confidencialidad de los socios.

CÓMO USAR ESTE MANUAL

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

- Este manual le indicará cómo funcionará el nuevo plan de atención médica y cómo aprovechar al máximo MetroPlus Enhanced. Este manual es su guía para los servicios de salud y bienestar. Le informa los pasos a seguir para que el plan le sea de utilidad.
- Las primeras páginas le indican lo que necesita saber ahora mismo. El resto del manual puede esperar hasta que usted lo necesite. Utilícelo como referencia o léalo de a poco. Cuando tenga una pregunta, consulte el Manual o llame al Departamento de Servicios al Cliente al 1-800-303-9626. También puede llamar a la Línea de Ayuda de New York Medicaid Choice al 1-800-505-5678.

AYUDA DE SERVICIOS AL CLIENTE

Servicios al Cliente está disponible para ayudarlo:
de lunes a sábado de 8 a. m. a 8 p. m.
llame al número gratuito: 1-800-303-9626

Si tiene dificultades auditivas (algún problema auditivo) y tiene acceso a una máquina TDD/TTY, llame a nuestro número gratuito: **1-800-881-2812**.

Si tiene un problema de visión y desearía utilizar un manual en Braille o grabado (en cinta de audio), llame a Servicios al Cliente.

Si necesita ayuda médica fuera del horario de atención, los fines de semana o feriados, llame a la Línea Directa de Atención Médica las 24 Horas gratuita de MetroPlus al **1-800-442-2560**.

Si sufre una crisis de salud conductual, llame a nuestra línea gratuita al 1-855-371-9228.

- Puede comunicarse con Servicios al Cliente para recibir ayuda **cuando tenga una pregunta**. Puede llamarnos para elegir o cambiar de Proveedor de Atención Primaria (*PCP, para abreviar*), realizar consultas sobre beneficios y servicios, recibir ayuda con las remisiones, reemplazar una tarjeta de identificación extraviada, informar que está embarazada, informar el nacimiento de un bebé o consultar por cualquier cambio que pudiera afectar sus beneficios.
- Ofrecemos **sesiones gratuitas** para explicar nuestro plan de salud y cómo podemos ayudarlo de la mejor manera. Es un excelente momento para que formule preguntas y se reúna con otros socios. Si le gustaría asistir a alguna de estas sesiones, llámenos para buscar un horario y un lugar que le resulten convenientes.
- **Si usted no habla inglés**, podemos ayudarlo. Queremos que sepa cómo utilizar su plan de atención médica, independientemente de su idioma. Simplemente llámenos, y encontraremos

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

la manera de comunicarnos con usted en su propio idioma. Contamos con un grupo de personas que puede ayudarlo. También le ayudaremos a encontrar un PCP (Proveedor de Atención Primaria) que le hable en su idioma.

▪ **Para personas con discapacidades:** Si utiliza una silla de ruedas, o es ciego, o tiene problemas de audición o de comprensión, llámenos si necesita ayuda adicional. Podemos informarle si el consultorio de un proveedor en particular dispone de acceso para sillas de ruedas o si cuenta con dispositivos especiales de comunicación. Además, ofrecemos servicios, tales como:

- Máquina TTY/TDD (nuestro número de teléfono de TTY es 1-800-881-2812)
- Información en letra grande
- Administración de Casos
- Ayuda para concertar citas y asistir a ellas
- Nombres y direcciones de los proveedores especializados en su discapacidad

▪ **Si recibe atención en el hogar actualmente,** es posible que su enfermero o asistente no sepan que usted se inscribió en nuestro plan. **Llámenos de inmediato** para asegurarse de que su atención en el hogar no se termine en forma inesperada.

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DEL PLAN DE SALUD

Después de inscribirse, le enviaremos una **Carta de Bienvenida**. Su tarjeta de identificación de MetroPlus debe llegarle dentro de los 14 días a partir de la fecha de inscripción. La tarjeta tiene el nombre y número de teléfono de su PCP (Proveedor de Atención Primaria). También tiene el Número de Identificación de Cliente (CIN, por sus siglas en inglés). Si hay algún dato incorrecto en su tarjeta de identificación de MetroPlus, llámenos de inmediato. Su tarjeta de identificación no muestra que usted tenga Medicaid o que MetroPlus Enhanced sea un tipo especial de plan de salud.

Lleve la tarjeta de identificación con usted en todo momento y muéstrela cada vez que acuda a recibir atención. Si necesita atención antes de recibir la tarjeta, su Carta de Bienvenida sirve como prueba de que usted es socio de MetroPlus Enhanced. También debe conservar su tarjeta de beneficios de Medicaid. Necesitará su tarjeta de Medicaid para obtener servicios que MetroPlus Enhanced no cubre.

PARTE I --- Lo primero que debe saber

CÓMO ELEGIR A SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP)

- Quizá ya haya elegido a su PCP (Proveedor de Atención Primaria). **Si aún no ha elegido a un PCP, debe hacerlo de inmediato.** Si no elige a un médico dentro de los 30 días, elegiremos a uno por usted. Servicios al Cliente (1-800-303-9626) puede verificar si usted ya tiene un PCP o ayudarlo a elegir a un PCP. **También puede elegir a un PCP en su clínica de salud conductual.**

Puede acceder al Directorio de Proveedores en línea en www.metroplus.org/enhanced. El Directorio de Proveedores enumera todos los médicos, clínicas, hospitales, laboratorios y otros profesionales que trabajan con MetroPlus. Incluye la dirección, el teléfono y la especialidad de los médicos. El directorio de proveedores indicará los médicos y proveedores que aceptan nuevos pacientes. Debe llamar a sus consultorios para confirmar que acepten nuevos pacientes cuando elija a un PCP. También puede solicitar una copia del Directorio de Proveedores del Condado donde vive o del Condado donde desea consultar a un proveedor en el sitio web de MetroPlus en www.metroplus.org/enhanced o llamando a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626.

Es posible que esté buscando un médico que:

- ya ha consultado anteriormente,
 - comprenda sus problemas de salud,
 - acepte nuevos pacientes,
 - pueda hablar con usted en su idioma,
 - sea de fácil acceso,
 - trabaje en una clínica a la que usted acude.
- Las mujeres también pueden elegir a uno de nuestros obstetras o ginecólogos para la atención médica de la mujer.
 - También hemos celebrado un contrato con varios Centros de Salud Calificados por el Gobierno Federal (FQHC, por sus siglas en inglés). Todos los FQHC brindan atención primaria y especializada. Algunos consumidores desean recibir su atención en los FQHC debido a la larga trayectoria de los centros en la zona. Es posible que usted desee recibir atención en estos centros porque son de fácil acceso. Debe saber que tiene una opción. Usted puede elegir a uno de nuestros proveedores. O puede inscribirse con un PCP en uno de los FQHC con los que trabajamos, que se enumeran a continuación. Simplemente llame a Servicios al Cliente (1-800-303-9626) para obtener ayuda.

En las páginas 11 a 13 del Directorio de Proveedores puede obtener un listado de los FQHC disponibles.

- En casi todos los casos, sus médicos serán proveedores de MetroPlus Enhanced. Existen cuatro casos en los que aún puede **consultar a otro proveedor que lo atendía antes de inscribirse en MetroPlus Enhanced**. En estos casos, su proveedor debe aceptar trabajar con MetroPlus Enhanced. Puede continuar consultando a su proveedor cuando:
 - Tiene más de 3 meses de embarazo cuando se inscribe en MetroPlus Enhanced y ya recibe atención prenatal. En ese caso, puede conservar su médico hasta después del parto durante la atención posparto.
 - En el momento de inscribirse en MetroPlus Enhanced, tiene una enfermedad que pone en riesgo su vida o una afección que empeora con el tiempo. En ese caso, puede solicitar conservar su proveedor por un período de hasta 60 días.
 - En el momento de inscribirse en MetroPlus Enhanced, recibe tratamiento por una afección de salud conductual. En ese caso, puede solicitar conservar su proveedor durante el tratamiento por un máximo de 2 años.

En el momento de inscribirse en MetroPlus Enhanced, Medicaid común pagó por su atención en el hogar, y usted necesita seguir recibiendo atención por al menos 120 días. En ese caso, puede conservar la misma agencia de atención en el hogar, enfermero o asistente, y la misma cantidad de atención en el hogar durante al menos 90 días. MetroPlus Enhanced debe informarle acerca de cualquier cambio en su atención en el hogar antes de que los cambios entren en vigor.

- De ser necesario, puede **cambiar de PCP** durante los primeros 30 días después de la primera cita con su PCP. Una vez transcurrido este plazo, puede cambiar de PCP una vez cada seis meses sin causa, o con más frecuencia si tiene una buena razón. También puede cambiar su obstetra o ginecólogo, o un especialista a quien su PCP lo haya remitido.
- Si su **proveedor abandona** MetroPlus Enhanced, le informaremos dentro de los 5 días desde el momento en que tomemos conocimiento de ello. Si lo desea, puede consultar a tal proveedor **cuando** curse más de tres meses de embarazo o si recibe tratamiento continuo por una afección. Si está embarazada, puede continuar viendo a su médico durante la atención posparto. Si consulta a un médico en forma regular por una afección médica especial, puede continuar con su tratamiento actual durante un máximo de 90 días. Su proveedor debe aceptar trabajar con MetroPlus Enhanced durante este tiempo. Si alguna de

estas condiciones se aplica a usted, consulte con su PCP o llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626.

ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN EL HOGAR

MetroPlus Enhanced es responsable de brindar y coordinar su atención de salud física y sus servicios de salud conductual. Utilizamos Hogares de Salud para coordinar los servicios para nuestros socios. Usted puede optar por inscribirse en un Hogar de Salud, y lo incentivamos a que se inscriba en un Hogar de Salud para la Administración de su Atención.

MetroPlus Enhanced puede ayudarlo a inscribirse en un Hogar de Salud que le asignará su Administrador de Atención de Salud en el Hogar personal. Su Administrador de Atención de Salud en el Hogar puede ayudarlo a concertar las citas, ayudarlo a obtener servicios sociales y hacer un seguimiento de su progreso.

Su Hogar de Salud es responsable de realizarle una evaluación para determinar los Servicios de Salud Conductual Basados en el Hogar y la Comunidad que puede necesitar. Con esta evaluación, usted y el Administrador de Atención de Salud en el Hogar trabajarán juntos para confeccionar un Plan de Atención especialmente diseñado para usted.

El Administrador de Atención de Salud en el Hogar puede:

- Trabajar con su PCP y otros proveedores para coordinar toda su atención de salud conductual y física;
- Trabajar con personas de su confianza, como parientes o amigos, para ayudarlo a planificar y recibir su atención;
- Ayudarlo a obtener servicios sociales, como SNAP (cupones para alimentos) y otros beneficios de servicios sociales;
- Confeccionar un plan de atención para ayudarlo a identificar sus necesidades y objetivos;
- Realizar una evaluación para determinar sus necesidades de servicios sociales;
- Ayudarlo con las citas con su PCP y otros proveedores;
- Ayudarlo a manejar los problemas médicos actuales, como diabetes, asma y presión arterial alta;
- Ayudarlo a encontrar servicios para ayudarlo a bajar de peso, comer sano, hacer ejercicio y dejar de fumar;
- Brindarle apoyo durante el tratamiento;
- Identificar los recursos que necesita que se encuentran en la comunidad;
- Ayudarlo a encontrar o solicitar una vivienda estable;

- Ayudarlo a volver a casa seguro después de una estancia hospitalaria; y
- Asegurarse de que usted reciba atención de seguimiento, medicamentos y otros servicios necesarios.

Su Administrador de Atención de Salud en el Hogar se pondrá en contacto con usted de inmediato para determinar la atención que necesita y para ayudarlo con las citas. Su Administrador de Atención de Salud en el Hogar o una persona del proveedor de Atención de Salud en el Hogar está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede ponerse en contacto con Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 de lunes a sábado de 8 a. m. a 8 p. m., o si necesita hablar con una persona después del horario de atención, los domingos o feriados, o si está atravesando una crisis, llame al 1-855-371-9228.

ATENCIÓN MÉDICA HABITUAL

- Su atención médica incluirá los chequeos de rutina para todas sus necesidades de atención médica. Hacemos remisiones a hospitales o especialistas. Queremos que los nuevos socios consulten a su Proveedor de Atención Primaria para una visita médica inmediatamente después de inscribirse en MetroPlus Enhanced. Esto le dará la posibilidad de hablar con su Proveedor de Atención Primaria acerca de sus problemas de salud anteriores, los medicamentos que toma y cualquier otra pregunta que pudiera tener.
- Ya sea de día o de noche, tan solo debe hacer un llamado para comunicarse con su PCP. Asegúrese de llamar a su PCP cuando tenga una pregunta o inquietud acerca de su salud. Si llama después del horario de atención o durante los fines de semana, deje un mensaje e indique la manera de ubicarlo. Su PCP se comunicará con usted lo antes posible. Recuerde que su PCP lo conoce y sabe cómo funciona el plan de salud.
- Puede comunicarse con MetroPlus Enhanced las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana al 1-800-303-9626, si tiene alguna pregunta sobre cómo obtener los servicios o si por algún motivo no puede comunicarse con su Proveedor de Atención Primaria.
- La atención debe ser **médicamente necesaria**, es decir, los servicios que recibe deben ser necesarios:
 - para prevenir, diagnosticar o corregir lo que podría provocar más sufrimiento, o
 - para tratar alguna afección que ponga en riesgo su vida; o
 - para tratar algún problema que podría producir una enfermedad; o

- para tratar alguna afección que podría limitar sus actividades habituales.
- Su PCP se encargará de la mayoría de sus necesidades de atención médica. Debe tener una cita para ver a su PCP. Si alguna vez no puede concurrir a la cita, llame al PCP para informarle.
- Tan pronto haya elegido a un PCP, llámelo para coordinar la primera cita. Si puede, prepárese para su primera cita. Su PCP necesitará saber todo lo que pueda decirle sobre su historial médico. Haga un listado de sus antecedentes médicos, los problemas que tenga en ese momento, los medicamentos que toma y las preguntas que desee realizarle a su PCP. En la mayoría de los casos, la primera visita debe realizarse dentro de las primeras cuatro semanas desde que se inscribió en el plan. Si tiene la necesidad de un tratamiento durante las próximas semanas, programe su primera cita en la primera semana desde su inscripción en MetroPlus Enhanced. El Administrador de Atención de Salud en el Hogar puede ayudarlo a prepararse para su primera cita.
- **Si necesita recibir atención antes de su primera cita**, llame al consultorio de su PCP para explicarle el problema. Su PCP le dará una cita previa para abordar este problema. (No obstante, deberá mantener su primera cita para analizar su historial médico y realizar preguntas).
- Utilice la siguiente lista como guía para conocer el tiempo máximo que deberá esperar después de concertar una cita. Su Administrador de Atención también puede ayudarlo a concertar o conseguir citas.
 - atención de urgencias: dentro de las 24 horas
 - visitas por enfermedad sin carácter de urgencia: dentro de los 3 días
 - atención de rutina, preventiva: dentro de las 4 semanas
 - primera visita prenatal: dentro de las 3 semanas durante el 1.º trimestre (2 semanas durante el 2.º trimestre, 1 semana durante el 3.º trimestre)
 - primera visita de planificación familiar: dentro de las 2 semanas
 - visita de seguimiento después de una emergencia de salud mental/por consumo de sustancias o una visita como paciente hospitalizado: 5 días
 - visita a un especialista de salud mental o consumo de sustancias sin carácter de urgencia: dentro de las 2 semanas.
 - exámenes físicos inicial y de rutina para adultos: dentro de las 4 semanas

SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL BASADOS EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD (BHHCBS)

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

La atención de salud conductual incluye los servicios de salud mental y de tratamiento por consumo de sustancias. Usted tiene acceso a servicios que pueden ayudarlo con la salud emocional. Además, puede recibir ayuda con los problemas relativos al consumo de alcohol o de otras sustancias.

Si usted necesita apoyo para vivir en la comunidad, MetroPlus Enhanced ofrece servicios adicionales, que se conocen como Servicios de Salud Conductual Basados en el Hogar y la Comunidad (BHHCBS). Estos servicios pueden ayudarlo a evitar que tenga que ir al hospital y a vivir en la comunidad. Algunos servicios pueden ayudarlo a alcanzar sus objetivos en la vida en relación con el empleo, la escuela o en otras áreas de su vida en las cuales le gustaría trabajar.

Para reunir los requisitos para estos servicios, deberá someterse a una evaluación. Si desea obtener más información, llámenos al 1-800-303-9626 o pregunte a su Administrador de Atención acerca de estos servicios.

Consulte la página 25 de este Manual para obtener más información acerca de estos servicios y cómo obtenerlos.

CÓMO OBTENER ATENCIÓN DE ESPECIALISTAS Y REMISIONES

- Cuando necesite atención que su PCP no pueda brindarle, el profesional lo REMITIRÁ a otros especialistas que sí podrán asistirlo. Cuando su PCP lo remita a otro médico de nuestra red de proveedores, pagaremos por su atención. La mayoría de estos especialistas son proveedores de MetroPlus Enhanced. Hable con su PCP para asegurarse de saber cómo funcionan las remisiones.
- Si usted considera que el especialista no satisface sus necesidades, hable con su PCP. Su PCP puede ayudarlo si debe consultar a otro especialista.
- En el caso de algunos tratamientos y servicios, su PCP debe pedir al plan que los apruebe *antes* de obtenerlos. Su PCP le dirá cuáles son.
 - Si tiene algún inconveniente para obtener una remisión que usted considera que necesita, póngase en contacto con Servicios al Cliente al 1-800-303-9626.

- Si no hay ningún especialista en nuestra red de proveedores que pueda ofrecerle la atención que usted necesita, le conseguiremos la atención que necesita de un especialista que no pertenezca a nuestro plan. Esto se conoce como **remisión fuera de la red**. Su PCP o proveedor del plan debe solicitar la aprobación de MetroPlus Enhanced *antes* de que usted obtenga una remisión fuera de la red. Cuando su PCP o proveedor del plan lo remite a un proveedor que no forma parte de nuestra red, usted no es responsable de ningún costo, excepto los copagos como se describe en este manual.
 - Para obtener la remisión, su médico debe suministrarnos cierta información. Una vez que contemos con toda la información, tomaremos una decisión dentro de los 1 a 3 días hábiles respecto de la posibilidad de que consulte a un especialista fuera de la red. Sin embargo, nunca demoraremos más de 14 días desde la fecha de su solicitud para tomar dicha decisión. Usted o su médico pueden pedir una revisión rápida si su médico considera que una demora puede provocar daños graves a su salud. En tal caso, tomaremos una decisión y le responderemos en el término de 1 a 3 días hábiles. Si desea información acerca del estado de su solicitud, comuníquese con Servicios al Cliente al 1-800-303-9626. En ocasiones, es posible que no aprobemos una remisión fuera de la red debido a que existe un proveedor en MetroPlus Enhanced que puede ofrecerle tratamiento. Si considera que nuestro proveedor del plan no tiene la capacitación o experiencia adecuadas para tratarlo, usted puede solicitar que verifiquemos si la remisión fuera de la red es médicamente necesaria. Tendrá que solicitar una **apelación de acción**. Consulte la página 35 para obtener información sobre el proceso.

Tendrá que solicitarle a su médico que envíe la siguiente información con su apelación de acción:

- 1) una declaración por escrito que establezca que el proveedor de MetroPlus Enhanced no tiene la capacitación y la experiencia adecuadas para satisfacer sus necesidades, y
- 2) que recomiende un proveedor fuera de la red que tenga la capacitación y la experiencia adecuadas para tratarlo.

Su médico debe ser un especialista certificado por el consejo o elegible para el consejo que trata a personas que necesitan el tratamiento que usted solicita.

- A veces, es posible que no aprobemos una remisión fuera de la red para un tratamiento específico cuando usted solicita atención que no difiere mucho de la que podría obtener de un proveedor de MetroPlus Enhanced. Usted puede solicitar que verifiquemos si la remisión fuera de la red para el tratamiento que

usted desea es médicamente necesaria. Tendrá que solicitar una **apelación de acción**. Consulte la página 35 para obtener información sobre el proceso.

Tendrá que solicitarle a su médico que envíe la siguiente información con su apelación de acción:

- 1) una declaración por escrito de su médico acerca de que el tratamiento fuera de la red es muy diferente al tratamiento que puede obtener de un proveedor de MetroPlus Enhanced. Su médico debe ser un especialista certificado por el consejo o elegible para el consejo que trata a personas que necesitan el tratamiento que usted solicita, y
 - 2) dos documentos médicos o científicos que respalden que el tratamiento que usted solicita es más beneficioso para usted y que no le provocará más daños que el tratamiento que puede obtener de un proveedor de MetroPlus Enhanced.
- Si su médico no envía esta información, aún así revisaremos su apelación de acción. Sin embargo, es posible que no sea elegible para una apelación externa. Consulte la página 38 para obtener más información acerca de las **apelaciones externas**. Si considera que nuestro proveedor del plan no tiene la capacitación o experiencia adecuadas para tratarlo, usted puede solicitar que verifiquemos si una remisión fuera de la red es médicamente necesaria. Tendrá que solicitar una **apelación de acción**. Consulte la página 35 para obtener información sobre el proceso.

Tendrá que solicitarle a su médico que envíe la siguiente información con su apelación de acción:

- 1) una declaración por escrito que establezca que el proveedor de MetroPlus Enhanced no tiene la capacitación o experiencia adecuadas para satisfacer sus necesidades, y
- 2) que recomiende un proveedor fuera de la red con la capacitación y experiencia adecuadas para tratarlo.

Su médico debe ser un especialista certificado por el consejo o elegible para el consejo que trata a personas que necesitan el tratamiento que usted solicita.

- *Es posible que necesite consultar a un especialista para recibir atención continua para una afección médica o de salud conductual.* Su PCP puede remitirlo para una cantidad determinada de visitas o por un período de tiempo (una **remisión permanente**). Si tiene una remisión permanente, no necesitará una nueva remisión cada vez que necesite atención.

- *Si tiene una enfermedad a largo plazo o incapacitante* que empeora con el transcurso del tiempo, su PCP podrá coordinar lo siguiente:
 - que el especialista actúe como su PCP;
 - una remisión a un centro de atención especializado en el tratamiento de su enfermedad.

OBTENGA ESTOS SERVICIOS DE NUESTRO PLAN SIN UNA REMISIÓN

Atención de salud para la mujer

No necesita la remisión de su PCP para consultar a uno de nuestros proveedores SI:

- está embarazada, o
- necesita servicios de un obstetra o ginecólogo, o
- necesita servicios de planificación familiar, o
- desea consultar a una partera, o
- necesita someterse a un examen de mamas o pélvico.

Planificación familiar

- Usted puede obtener los siguientes servicios de planificación familiar: asesoramiento acerca del control de la natalidad, recetas para el control de la natalidad, preservativos masculinos y femeninos, pruebas de embarazo, esterilización o aborto. Durante sus visitas por alguno de estos motivos, también puede realizarse pruebas para las infecciones de transmisión sexual, un examen de cáncer de mamas o un examen pélvico.
- *No necesita una remisión* de su PCP para recibir estos servicios. De hecho, puede elegir dónde desea recibir estos servicios. Puede *utilizar su tarjeta de identificación de MetroPlus* para consultar a alguno de nuestros proveedores de planificación familiar. Para recibir ayuda para buscar un proveedor, consulte el Directorio de Proveedores del plan o llame a Servicios al Cliente.
- También puede *utilizar su tarjeta de Medicaid* si desea consultar a un médico o clínica fuera de nuestro plan. Solicite a su PCP o llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 para obtener un listado de los lugares donde puede ir para obtener estos servicios. También

puede llamar a la línea directa Growing Up Healthy (Crecer Saludable) del estado de Nueva York (1-800-522-5006) para solicitar los nombres de proveedores de planificación familiar en su zona.

Examen de detección del VIH e ITS

Todo el mundo debe conocer su condición de VIH. Los exámenes de detección del VIH y de infecciones de transmisión sexual son parte de su atención médica habitual.

- Puede realizarse una prueba del VIH o ITS cada vez que acude a una visita en el consultorio o una clínica.
- Puede realizarse una prueba del VIH o ITS cada vez que recibe servicios de planificación familiar. No necesita una remisión de su PCP (Proveedor de Atención Primaria). Simplemente programe una cita con cualquier proveedor de planificación familiar. Si desea realizarse una prueba del VIH o ITS, pero *no como parte de un servicio de planificación familiar*, su PCP puede realizárselo o coordinarlo.
- O bien, si no preferiría consultar a uno de nuestros proveedores de MetroPlus Enhanced, puede utilizar su tarjeta de Medicaid para consultar a un proveedor de planificación familiar fuera de MetroPlus Enhanced. Si desea ayuda para encontrar un proveedor de servicios de planificación familiar del Plan o de Medicaid, llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626.
- Todos deberían conversar con su médico acerca de someterse a una prueba del VIH. Si desea someterse a una prueba del VIH gratuita o a una prueba donde su nombre no figure, llame al 1-800-541-AIDS (inglés) o al 1-800-233-SIDA (español).

Algunas pruebas son "pruebas rápidas", y solo debe esperar un poco para recibir los resultados. El proveedor que le realiza la prueba le explicará los resultados y coordinará la atención de seguimiento cuando sea necesaria. También aprenderá a proteger a su compañero. Si el resultado de la prueba es negativo, podemos ayudarlo a que se mantenga de esa forma.

Servicios de prevención del VIH

Hay muchos servicios de prevención del VIH a su disposición. Hablaremos con usted acerca de las actividades que podrían poner a usted o a los demás en riesgo de transmitir VIH o contagiarse una

enfermedad de transmisión sexual. Podemos ayudarlo a aprender a protegerse. Además, podemos ayudarlo a conseguir preservativos masculinos y femeninos, y jeringas limpias.

Si usted es VIH positivo, podemos ayudarlo a hablar con sus compañeros. Podemos ayudarlo a hablar con su familia y amigos, y ayudarlos a entender el VIH y SIDA, y cómo obtener tratamiento. Si necesita ayuda para hablar acerca de su condición de VIH con futuros compañeros, el personal de MetroPlus Enhanced lo ayudará. Incluso podemos ayudarlo a hablar con sus hijos acerca del VIH.

Atención de la vista

El servicio cubierto incluye los servicios necesarios de un oftalmólogo, optometrista y un proveedor oftalmológico, e incluye un examen ocular y un par de anteojos, si es necesario. Por lo general, usted puede obtener estos servicios una vez cada dos años, o con más frecuencia cuando es médicamente necesario. Los afiliados que tengan un diagnóstico de diabetes pueden consultar directamente para recibir un examen de pupilas dilatadas (de la retina) una vez en cualquier período de 12 meses. Simplemente elija a uno de nuestros proveedores participantes.

Normalmente se brindan anteojos nuevos, con armazones aprobados por Medicaid, una vez cada dos años. Pueden encargarse lentes nuevas más a menudo si, por ejemplo, su visión cambia más de media dioptría. Si sus anteojos se rompen, se pueden reparar. Los anteojos que se pierdan o los que se rompan y no se puedan reparar se reemplazarán con la misma receta médica y estilo de armazones. Si necesita consultar a un especialista de la vista para recibir atención por una enfermedad o defecto ocular, su PCP lo remitirá.

Salud conductual (salud mental y consumo de sustancias)

Queremos ayudarlo a obtener los servicios de salud mental y por consumo de sustancias que pueda necesitar.

Si en cualquier momento usted considera que necesita ayuda de salud mental o por consumo de sustancias, puede consultar a cualquier proveedor de salud conductual que acepte Medicaid para ver qué servicios puede necesitar. Esto incluye servicios como aquellos que brinda una clínica o de desintoxicación. **No necesita una remisión de su PCP.**

Dejar de fumar

Puede recibir medicamentos, suministros y asesoramiento si desea ayuda para dejar de fumar. No necesita una remisión de su PCP para recibir estos servicios.

Examen de detección de depresión materna

Si está embarazada y considera que necesita ayuda con la depresión, puede realizarse un examen de detección para determinar los servicios que puede necesitar. No necesita una remisión de su PCP. Puede someterse a un examen de detección durante el embarazo y hasta un año después del parto.

Emergencias

Las emergencias siempre están cubiertas. En el estado de Nueva York, una emergencia significa una afección médica o trastorno de conducta:

- que se produce repentinamente y
- presenta dolor u otros síntomas.

Una emergencia haría que una persona con un conocimiento promedio de salud tema que alguien sufra una lesión grave en alguna parte o función del cuerpo o una desfiguración grave si no recibe atención de inmediato.

Algunos ejemplos de emergencias son:

- un ataque cardíaco o fuerte dolor en el pecho
- hemorragia que no se detiene o quemadura grave
- fracturas de huesos
- dificultad para respirar, convulsiones o pérdida del conocimiento
- cuando siente que puede lastimarse o lastimar a los demás
- si está embarazada y presenta signos como dolor, hemorragia, fiebre o vómitos
- sobredosis de drogas

Algunos ejemplos de situaciones que **no son emergencias** son: resfríos, dolor de garganta, malestar estomacal, cortes o hematomas leves, o esguinces.

Situaciones que no son emergencias también pueden ser problemas familiares, una separación, o el deseo de consumir alcohol u otras drogas. Es posible que parezcan una emergencia, pero no son motivo para acudir a la sala de emergencias.

Si tiene una emergencia, haga lo siguiente:

- *Si considera que tiene una **emergencia***, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias. No necesita la aprobación de MetroPlus Enhanced ni de su PCP para recibir la atención de emergencia, y no es necesario que utilice nuestros hospitales o médicos.
- ***Si no está seguro, llame a su PCP o a MetroPlus Enhanced.***

Dígale lo que sucede a la persona que lo atienda. Su PCP o representante de MetroPlus Enhanced:

- le dirá lo que debe hacer en su hogar, o
 - le dirá que se presente en el consultorio del PCP,
 - le informará acerca de los servicios en la comunidad que puede recibir, como reuniones de 12 pasos o un hogar, o
 - le dirá que acuda a la sala de emergencias más cercana.
- **Puede comunicarse con Servicios al Cliente de MetroPlus Enhanced al 1-800-303-9626 las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando atraviesa una crisis o necesita ayuda con una situación de salud mental o por consumo de drogas.**
 - *Si se encuentra **fuera del área*** cuando tiene una emergencia:
 - Diríjase a la sala de emergencias más cercana o llame al 911.
 - Llame a MetroPlus Enhanced lo antes posible (dentro de las 48 horas si es posible).

Recuerde:

No necesita aprobación previa para los servicios de emergencia.

Use la sala de emergencias **únicamente** cuando es **VERDADERAMENTE UNA EMERGENCIA.**

NO debe utilizarse la Sala de Emergencias para problemas como gripe, dolor de garganta o infecciones de oído.

Si tiene preguntas, comuníquese con su PCP o nuestro plan al 1-800-303-9626.

El número de teléfono de Servicios para Crisis de Salud Conductual es 1-855-371-9228

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

Atención de urgencia

Es posible que tenga una lesión o una enfermedad que no sea una emergencia, pero aún así necesite atención inmediata.

- Podría ser una gripe o cuando necesita puntos.
- Podría ser un esguince o una astilla que no puede quitar.

Puede programar una cita para una visita de atención de urgencia para el mismo día o el día siguiente. Ya sea que se encuentre en su casa o no, llame a su PCP en cualquier momento, de día o de noche. Si no logra comunicarse con su PCP, llámenos al 1-800-303-9626. Explique lo que sucede a la persona que lo atienda. Le dirá lo que debe hacer.

Atención fuera de los Estados Unidos

Si viaja fuera de los Estados Unidos, puede obtener atención de urgencia y de emergencia solamente en el Distrito de Columbia, Puerto Rico, las Islas Vírgenes, Guam, las Islas Marianas del Norte y Samoa Estadounidense. Si necesita atención médica mientras se encuentra en cualquier otro país (incluso Canadá y México), deberá pagarla.

QUEREMOS QUE SE MANTENGA SALUDABLE

Además de los chequeos habituales y las vacunas que usted necesita, aquí le enumeramos algunos otros servicios que brindamos y maneras de mantener una buena salud:

- Clases para dejar de fumar
- Atención y nutrición prenatales
- Apoyo por duelo o pérdida
- Lactancia y cuidado del bebé
- Manejo del estrés
- Control del peso
- Control del colesterol
- Asesoramiento para la diabetes y capacitación para el autocontrol
- Asesoramiento para el asma y capacitación para el autocontrol
- Pruebas de las infecciones de transmisión sexual (ITS) y protección de las IST
- Servicios de violencia doméstica

Llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 o visite nuestro sitio web en www.metroplus.org/enhanced para obtener más información y para acceder a un listado de las próximas clases.

Manual -- Parte 2 SUS BENEFICIOS Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL PLAN

El resto de este manual es para brindarle información cuando la necesite. Enumera los servicios cubiertos y los que no están cubiertos. Si tiene un reclamo, el manual le informa cómo proceder. El manual contiene más información que puede serle útil. Conserve este manual a mano para cuando lo necesite.

BENEFICIOS

Los Planes de Salud y Recuperación brindan una cantidad de servicios que usted recibe además de aquellos que obtiene con Medicaid común. Le brindaremos o coordinaremos la mayoría de los servicios que usted necesitará. Sin embargo, hay unos pocos servicios que usted puede recibir sin recurrir a su PCP. Estos incluyen atención de emergencia; planificación familiar; pruebas del VIH; servicios de intervención móvil en crisis; y servicios específicos a los que puede consultar directamente, inclusive aquellos que puede obtener dentro de MetroPlus Enhanced y algunos que puede elegir acudir a cualquier proveedor de Medicaid del servicio.

SERVICIOS CUBIERTOS POR NUESTRO PLAN

Usted debe obtener estos servicios de los proveedores de nuestro plan. Todos los servicios deben ser médicamente o clínicamente necesarios y brindados o remitidos por su PCP (proveedor de atención primaria). Comuníquese con nuestro departamento de Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 si tiene alguna pregunta o necesita ayuda con alguno de los servicios que se mencionan a continuación.

Atención médica habitual

- visitas al consultorio de su PCP
- remisiones a especialistas
- exámenes oculares y de audición
- ayuda para mantener su horario de medicamentos
- coordinación de la atención y los beneficios

Atención preventiva

- chequeos regulares

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

- acceso a agujas y jeringas gratuitas
asesoramiento para dejar de fumar
- educación sobre el VIH y disminución del riesgo
- remisión a Organizaciones Basadas en la Comunidad (CBO, por sus siglas en inglés) para recibir atención de apoyo
- atención para dejar de fumar

Atención de maternidad

- atención durante el embarazo
- servicios de médicos, parteras y hospitales
- examen de detección de depresión durante el embarazo y hasta un año después del parto

Atención de salud en el hogar

- Debe ser médicamente necesaria y estar coordinada por MetroPlus Enhanced
- Una visita médica en el hogar posparto y visitas adicionales cuando sean médicamente necesarias para las mujeres de alto riesgo
- Otras visitas médicas en el hogar cuando sean necesarias y las solicite su PCP o especialista

Cuidado personal, asistente en el hogar o servicios de asistencia personal dirigida por el consumidor (CDPAS, por sus siglas en inglés)

- Debe ser médicamente necesaria y estar coordinada por MetroPlus Enhanced
- Cuidado personal y asistente en el hogar: ayuda para bañarse, vestirse y alimentarse, así como también con la preparación de las comidas y las tareas domésticas.
- CDPAS: ayuda para bañarse, vestirse y alimentarse, la preparación de las comidas y las tareas domésticas, además de la asistencia de salud en el hogar y las tareas de enfermería. Usted elige y dirige al asistente que brinda estos servicios. Si desea más información, póngase en contacto con MetroPlus Enhanced al 1-800-303-9626

Sistema de Respuesta ante Emergencias Personales (PERS)

Es un aparato que usted lleva si tiene una emergencia y necesita ayuda. Para reunir los requisitos para recibir este servicio, debe recibir servicios de cuidado personal/asistente en el hogar o servicios CDPAS. MetroPlus Enhanced coordinará el PERS.

Atención médica diurna para adultos

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

- Debe ser recomendada por su Proveedor de Atención Primaria (PCP) y estar coordinada por MetroPlus Enhanced.
- Brinda educación sobre salud, nutrición, servicios de enfermería y sociales, ayuda con las actividades de la vida cotidiana, terapia de rehabilitación, servicios farmacéuticos, además de remisiones para la atención odontológica y de otras especialidades.

Terapia para la tuberculosis

- Usted recibe ayuda para tomar los medicamentos para la tuberculosis y atención de seguimiento.

Cuidados paliativos

- La atención de cuidados paliativos ayuda a los pacientes y a sus familias a abordar sus necesidades especiales que se presentan durante las últimas etapas de la enfermedad y después de la muerte.
- Debe ser médicamente necesaria y estar coordinada por MetroPlus Enhanced
- Brinda servicios de apoyo y algunos servicios médicos a pacientes que están enfermos y tienen una expectativa de vida de un año o menos.
- Los servicios se pueden proporcionar en su hogar o en un hospital u hogar de ancianos.

Si tiene alguna pregunta acerca de estos servicios, llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626.

Atención odontológica

MetroPlus Enhanced considera que brindarle una buena atención odontológica es importante para la atención de su salud en general. Ofrecemos atención odontológica a través de un contrato con HealthPlex, un experto en la prestación de servicios odontológicos de alta calidad. Los servicios cubiertos incluyen servicios odontológicos habituales y de rutina, tales como chequeos dentales preventivos, limpiezas, radiografías, empastes y otros servicios para comprobar cualquier cambio o anomalía que pudiera requerir tratamiento o atención de seguimiento para usted. *¡No necesita una remisión de su PCP para consultar a un dentista!*

Cómo obtener servicios odontológicos:

Debe elegir a un dentista de atención primaria. MetroPlus utiliza HealthPlex para brindar servicios odontológicos. HealthPlex cuenta con dentistas participantes que se especializan en

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

odontología general, odontología pediátrica, cirugía bucal y enfermedad de las encías. Llame a HealthPlex al 1-888-468-2189 para elegir a un dentista de atención primaria. Puede obtener un listado de los dentistas participantes en línea en www.Metroplus.org o previa solicitud llamando a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626. Si no elige a un dentista, elegiremos uno por usted. Siempre podrá cambiar de dentista. Pregunte a su dentista actual si participa en HealthPlex.

- Cuando necesite encontrar un dentista o cambiar de dentista, llame a HealthPlex al 1-888-468-2189 o llame a MetroPlus Enhanced al 1-800-303-9626. Los Representantes de Servicios al Cliente están allí para ayudarlo. Muchos de ellos hablan su idioma o tienen un contrato con Language Line Services.
- Muestre su tarjeta de identificación de socio para acceder a los beneficios odontológicos. Usted no recibirá una tarjeta de identificación aparte para acceder a los servicios odontológicos. Cuando consulte a su dentista, debe mostrarle su tarjeta de identificación del plan.
- También puede acudir a una clínica odontológica administrada por un centro odontológico académico sin una remisión. Llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 si necesita ayuda para encontrar una clínica administrada por un centro odontológico académico.

Atención de la vista

- servicios de un oftalmólogo, proveedor oftalmológico y optometrista.
- cobertura de lentes de contacto, lentes de policarbonato, ojos artificiales o el reemplazo de anteojos que se pierden o destruyen, incluidas las reparaciones, cuando sean médicamente necesarios. Los ojos artificiales están cubiertos cuando los solicite un proveedor del plan
- exámenes oculares, generalmente cada dos años, salvo que sean médicamente necesarios con más frecuencia
- anteojos, con un nuevo par de armazones aprobados por Medicaid cada dos años o con más frecuencia cuando sean médicamente necesarios
- examen por visión reducida y ayudas para la visión reducida solicitadas por su médico
- remisiones a especialistas por enfermedades o defectos oculares

Farmacia

- Medicamentos recetados
- Medicamentos de venta libre

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

- Insulina y suministros para diabéticos
- Productos para dejar de fumar, incluso productos de venta libre
- Baterías para audífonos
- Anticonceptivos de emergencia (6 por año calendario)
- Suministros médicos y quirúrgicos

Es posible que algunas personas tengan que pagar un copago farmacéutico para obtener ciertos medicamentos o artículos de farmacia. No se requiere ningún copago para los siguientes socios o servicios:

- Consumidoras que estén embarazadas: durante el embarazo y los dos meses siguientes al mes en el que termina el embarazo.
- Medicamentos y suministros para Planificación Familiar, como píldoras anticonceptivas, preservativos masculinos y femeninos, jeringas y agujas.
- Consumidores en un Programa Integral de Administración de la Atención de Medicaid (CMCM, por sus siglas en inglés) o Programa de Coordinación de Servicio.
- Consumidores en un Programa de Exención de Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS) de la Oficina de Salud Mental (OMH, por sus siglas en inglés) o de la Oficina para Personas con Discapacidades en el Desarrollo (OPWDD, por sus siglas en inglés).
- Consumidores en un Programa de Exención de HCBS del Departamento de Salud (DOH, por sus siglas en inglés) para Personas con Traumatismo Cerebral (TBI, por sus siglas en inglés).
- Medicamentos y suministros de Planificación Familiar, como píldoras anticonceptivas y preservativos masculinos o femeninos.
- Copagos genéricos
- Los medicamentos para tratar enfermedades mentales (psicotrópicos) y la tuberculosis

Artículo recetado	Monto del copago	Detalles del copago
Medicamentos recetados de marca	\$3.00/\$1.00	1 cargo de copago por cada receta nueva y por cada reposición
Medicamentos recetados genéricos	\$1.00	
Medicamentos de venta libre, como aquellos para dejar de fumar y para la diabetes	\$0.50	

- Si debe pagar un copago, se aplica un copago por cada nueva receta y por cada reposición.

- Si debe pagar un copago, usted es responsable del pago de un máximo de \$200 por año calendario.
- Si se cambia a un nuevo plan durante el año calendario, guarde sus recibos como comprobante de sus copagos o puede solicitarle a su farmacia el comprobante de los copagos pagados. Deberá entregar una copia a su nuevo plan.
- Algunos medicamentos pueden requerir que su médico obtenga autorización previa antes de redactar la receta. Su médico puede trabajar con MetroPlus Enhanced para asegurarse de que usted obtenga los medicamentos que necesita. Puede obtener más información sobre la autorización previa más adelante en este manual.
- Usted puede elegir dónde desea surtir sus recetas. Puede ir a cualquier farmacia que participe en nuestro plan o puede surtir sus recetas mediante el servicio de farmacia de envío por correo. Para obtener más información sobre sus opciones, llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626.

Atención hospitalaria

- atención para pacientes hospitalizados
- atención para pacientes ambulatorios
- pruebas de laboratorio, radiografías, otras pruebas

Atención de emergencia

- Los servicios de atención de emergencia son los procedimientos, tratamientos o servicios necesarios para evaluar o estabilizar una emergencia.
- Después de recibir atención de emergencia, es posible que necesite otro tipo de atención para asegurarse de que permanece en un estado estable. Según su necesidad, es posible que reciba tratamiento en una Sala de Emergencias, en una sala de hospital para pacientes hospitalizados o en otro centro. Esto se llama **Servicios Posteriores a la Estabilización**.
- Si desea más información sobre los servicios de emergencia, consulte la página 15.

Atención especializada

Incluye los servicios de otros especialistas, entre ellos:

- terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas y terapeutas del habla: limitado a 20 visitas de terapia por año calendario, salvo que la Oficina para las Personas con Discapacidades en el

Desarrollo haya determinado que usted tiene discapacidades en el desarrollo, o si ha tenido un traumatismo cerebral.

- audiólogos
- parteras
- especialistas en rehabilitación cardíaca
- profesionales de otras especialidades, como:
Reumatología, Gastroenterología, Otorrinolaringología, Hematología/Oncología, Neumología, Alergia/Inmunología, Neurología

Atención en centros de atención médica residenciales (hogar de ancianos)

- incluye estancias a corto plazo o de rehabilitación y atención a largo plazo;
- un médico debe solicitarla y debe contar con la autorización de MetroPlus Enhanced;
- los servicios cubiertos del hogar de ancianos incluyen supervisión médica, atención de enfermería las 24 horas, asistencia para las actividades de la vida cotidiana, fisioterapia, terapia ocupacional y patología del habla y del lenguaje.

Si necesita ser ingresado en un hogar de ancianos a largo plazo, New York State of Health debe determinar si usted reúne ciertos requisitos en cuanto a los ingresos de Medicaid. MetroPlus Enhanced y el hogar de ancianos pueden ayudarlo con la solicitud.

Debe obtener la atención de un hogar de ancianos que forme parte de la red de proveedores de MetroPlus Enhanced. Si elige un hogar de ancianos que no pertenece a la red de proveedores de MetroPlus Enhanced, tendrá que transferirse a otro plan. Llame a New York Medicaid Choice al 1-800-505-5678 para obtener ayuda con las preguntas acerca de los proveedores de hogares de ancianos y las redes del plan.

Llame al 1-800-303-9626 para que le ayuden a encontrar un hogar de ancianos de nuestra red.

ATENCIÓN DE SALUD CONDUCTUAL

La atención de salud conductual incluye tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias (alcohol y drogas) y servicios de rehabilitación. Todos los socios tienen acceso a servicios para obtener ayuda con la salud emocional o con los problemas por consumo de sustancias o alcohol. Estos servicios incluyen:

Atención de salud mental

- Tratamiento intensivo de rehabilitación psiquiátrica (IPRT, por sus siglas en inglés)
- Servicios ambulatorios
- Tratamiento de salud mental como paciente hospitalizado
- Atención hospitalaria parcial
- Tratamiento diurno continuo
- Servicios personalizados orientados a la recuperación (PROS, por sus siglas en inglés)
- Servicios de tratamiento asertivo comunitario (ACT, por sus siglas en inglés)
- Asesoramiento individual y grupal
- Servicios de intervención por crisis

Servicios para el trastorno por consumo de sustancias

- Tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (alcohol y drogas) como paciente hospitalizado y ambulatorio
- Servicios de desintoxicación como paciente hospitalizado
- Opioides, incluso el tratamiento de mantenimiento con metadona
- Tratamiento residencial para el trastorno por consumo de sustancias
- Servicios ambulatorios de tratamiento por consumo de alcohol y drogas
- Servicios de desintoxicación

Servicios de Salud Conductual Basados en el Hogar y la Comunidad (BHHCBS)

Los servicios de salud conductual basados en el hogar y la comunidad (BHHCBS) pueden ayudarlo con sus objetivos en la vida en cuanto al empleo, la escuela u otras áreas de su vida en las que desea trabajar. Para averiguar si califica, un Administrador de Atención de Salud en el Hogar debe completar una breve entrevista con usted que demostrará si puede beneficiarse de estos servicios. Si la entrevista demuestra que puede beneficiarse, el Administrador de Atención realizará una evaluación completa con usted para averiguar cuáles son sus necesidades de salud en general, incluso las necesidades físicas, conductuales y los servicios de rehabilitación.

Los BHHCBS incluyen:

- Rehabilitación psicosocial (PSR, por sus siglas en inglés): lo ayuda a mejorar sus habilidades para alcanzar sus objetivos.

- Apoyo y tratamiento psiquiátrico en la comunidad (CPST, por sus siglas en inglés): es una manera de recibir los servicios de tratamiento que usted necesita por un período de tiempo corto en un lugar que usted elija, tal como su propio hogar. El CPST ayuda a vincularlo con un programa de tratamiento con licencia.
- Servicios de habilitación: lo ayudan a aprender habilidades nuevas para vivir de manera independiente en la comunidad.
- Capacitación y apoyo familiar: enseña habilidades para ayudar a las personas que forman parte de su vida a que lo apoyen en su recuperación.
- Relevo a corto plazo: le da un lugar seguro al cual acudir cuando necesita alejarse de una situación estresante.
- Relevo intensivo: lo ayuda a evitar una hospitalización cuando tiene una crisis brindándole un lugar seguro en el cual quedarse que puede ofrecerle tratamiento.
- Servicios de apoyo educativo: lo ayudan a encontrar maneras para regresar a la escuela con el objetivo de recibir la educación y la capacitación que lo ayudarán a conseguir un empleo.
- Servicios prevocacionales: lo ayudan con las habilidades necesarias para prepararse para un empleo.
- Servicios de empleo transitorio: le dan apoyo durante un período de tiempo corto mientras usted prueba diferentes empleos. Incluye capacitación en el trabajo para adquirir un mayor dominio de las habilidades laborales para ayudarlo a conservar un empleo al salario mínimo o por encima de él.
- Servicios de empleo con apoyo intensivo: lo ayudan a encontrar un empleo al salario mínimo o por encima de él, y a conservarlo.
- Servicios de empleo con apoyo continuo: lo ayudan a conseguir un empleo y a tener éxito en él.
- Servicios de empoderamiento - apoyos de pares: personas que han vivido la misma situación lo ayudan a alcanzar sus objetivos de recuperación.
- Transporte no médico: transporte a actividades no vinculadas con la atención médica que están relacionadas con un objetivo de su plan de atención.

Otros servicios cubiertos

- Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés), audífonos, protésicos, ortóticos
- Servicios ordenados por un tribunal

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

- Servicios de apoyo social (ayuda para recibir servicios comunitarios)
- Centros de Salud Calificados por el Gobierno Federal o servicios similares

Beneficios que puede obtener de nuestro plan O con la tarjeta de Medicaid

Para algunos servicios, puede elegir dónde desea recibir la atención. Puede obtener los servicios usando la tarjeta de membresía de MetroPlus Enhanced. También puede consultar a proveedores que acepten su tarjeta de beneficios de Medicaid. *No necesita una remisión de su PCP para recibir estos servicios.* Llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 si tiene preguntas.

Planificación familiar

Puede consultar a cualquier médico o clínica que acepte Medicaid u ofrezca servicios de planificación familiar.

O puede consultar a alguno de nuestros proveedores de planificación familiar. En cualquiera de los dos casos, no necesita una remisión de su PCP.

Puede obtener anticonceptivos, dispositivos para el control de la natalidad (DIU y diafragmas) que están disponibles con una receta médica, además de anticonceptivos de emergencia, esterilización, pruebas de embarazo, atención prenatal y servicios de aborto. También puede consultar a un proveedor de planificación familiar para pruebas y tratamientos del VIH y de infecciones de transmisión sexual (ITS), y para el asesoramiento relacionado con los resultados de la prueba. Los exámenes de detección de cáncer y otras afecciones relacionadas también se incluyen en las visitas de planificación familiar.

Examen de detección del VIH e ITS

Puede recibir este servicio en cualquier momento de su PCP y los médicos de MetroPlus Enhanced. Cuando usted recibe este servicio como parte de una visita de planificación familiar, puede ver a cualquier médico o clínica que acepte Medicaid u ofrezca servicios de planificación familiar. No necesita una remisión cuando recibe este servicio como parte de su visita de planificación familiar.

Todos deberían conversar con su médico acerca de someterse a una prueba del VIH. Para acceder a una prueba del VIH gratuita o a una prueba del VIH anónima, llame al 1-800-541-AIDS (inglés) o al 1-800-233-SIDA (español).

Diagnóstico y tratamiento de tuberculosis (TB)

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

Usted puede elegir visitar a su PCP o a la agencia de salud pública del condado para su diagnóstico y/o tratamiento. No necesita una remisión para consultar a la agencia de salud pública del condado.

Beneficios con su TARJETA DE MEDICAID únicamente

Hay ciertos servicios que MetroPlus Enhanced no provee. Usted puede obtener estos servicios de cualquier proveedor que acepte Medicaid usando su tarjeta de beneficios de Medicaid.

Transporte

Medicaid común cubre el transporte de emergencia y que no sea de emergencia.

Para obtener transporte que no sea de emergencia, usted o su proveedor deben llamar a LogistiCare al 1-877-564-5922 . De ser posible, usted o su proveedor deben llamar a LogistiCare al menos 3 días antes de su cita médica y proveer su número de identificación de Medicaid (por ejemplo, AB12345C), la fecha y hora de la cita, el domicilio adonde va y el médico al que visitará. El transporte que no sea de emergencia incluye: vehículo personal, autobús, taxi, *ambulette* y transporte público.

Si tiene una emergencia y necesita una ambulancia, llame al 911.

Discapacidades en el desarrollo

- Tratamientos a largo plazo
- Tratamiento diurno
- Servicios de vivienda
- Programa de Coordinación de Servicios de Medicaid (Medicaid Service Coordination, MSC)
- Servicios recibidos en virtud de Exenciones de servicios basados en el hogar y en la comunidad
- Servicios de exenciones del modelo de atención médica (atención en el hogar)

Servicios que NO están cubiertos

Estos servicios no están disponibles a través de MetroPlus Enhanced o Medicaid. Si recibe cualquiera de estos servicios, es posible que deba pagar una factura.

- Cirugía cosmética si no es médicamente necesaria
- Servicios de un podólogo (a menos que usted sea diabético)
- Artículos personales o de bienestar
- Tratamientos de infertilidad
- Servicios de un proveedor que no forma parte de MetroPlus Enhanced, a menos que usted esté autorizado a consultar a ese proveedor, tal como se describe en otra parte de este manual, o que MetroPlus Enhanced o su PCP lo remitan a ese proveedor.

Es posible que deba pagar por cualquier servicio que su PCP no apruebe. O, si usted acuerda ser un paciente que “paga en forma privada” o que “paga usted mismo” antes de recibir el servicio, tendrá que pagar por el servicio.

Esto incluye:

- servicios que no están cubiertos (se mencionan más arriba),
- servicios no autorizados,
- servicios provistos por proveedores que no forman parte de MetroPlus Enhanced

Si recibe una factura

Si recibe una factura por un tratamiento o servicio que no cree que debería pagar, no lo ignore. Llame a MetroPlus Enhanced al 1-800-303-9626 de inmediato. MetroPlus Enhanced puede ayudarlo a entender por qué recibió una factura. Si no es responsable del pago, MetroPlus Enhanced se pondrá en contacto con el proveedor y lo ayudará a resolver el problema.

Usted tiene el derecho de solicitar una audiencia justa si cree que se le solicita que pague algo que Medicaid o MetroPlus Enhanced deberían cubrir. Consulte la sección Audiencia Justa más adelante en este manual.

Si tiene preguntas, llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626.

Autorizaciones de servicios y acciones

Autorización previa:

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Para algunos tratamientos y servicios, usted necesita obtener su aprobación antes de recibirlos o para continuar recibéndolos. Esto se denomina **autorización previa**. Usted o alguien de su confianza pueden solicitarla. Se debe obtener la aprobación de los siguientes tratamientos y servicios antes de recibirlos:

Su PCP puede aprobar las remisiones a **Proveedores Participantes** para:

- Atención especializada
- Servicios de laboratorio

Usted o su PCP deben obtener la aprobación de MetroPlus si:

- Es remitido a un proveedor que no forma parte de la red de MetroPlus, a menos que requiera atención en una sala de emergencias
- Obtiene una remisión permanente a un especialista
- Es ingresado en un hospital, excepto en caso de emergencia o para dar a luz a un bebé
- Se somete a una cirugía como paciente ambulatorio en cualquier hospital, excepto en un hospital de HHC
- Se somete a una intervención potencialmente cosmética en cualquier centro
- Recibe tratamientos por una disfunción eréctil
- Se le asigna un enfermero privado en el hospital
- Es ingresado en un centro de enfermería especializada o en un centro de rehabilitación para pacientes agudos, entre ellos, todos los servicios de médicos provistos durante un ingreso en un centro de enfermería especializada.
- Es ingresado en un hospital para la terapia de observación directa para la tuberculosis
- Recibe servicios de atención en el hogar
- Recibe servicios de cuidados paliativos
- Recibe servicios de cuidado personal o servicios del Programa de Asistencia Personal Dirigida por el Consumidor
- Solicita PERS (Sistema de Respuesta ante Emergencias Personales)
- Recibe atención médica diurna para adultos o atención médica diurna para adultos con SIDA
- Recibe atención en un hogar de ancianos a largo plazo
- Obtiene un equipo médico duradero (DME), incluso aparatos ortóticos, prótesis, fórmula enteral y suministros (la fórmula se obtiene a través del administrador del beneficio de farmacia)
- Recibe más de 20 visitas de fisioterapia, terapia ocupacional o terapia del habla Y se encuentra en una de las categorías que aparecen abajo:
- Niños hasta 20 años de edad
- Cualquier persona con una discapacidad en el desarrollo
- Cualquier persona con un traumatismo cerebral

Solicitar la aprobación de un tratamiento o servicio se denomina **solicitud de autorización de servicio**. Para obtener la aprobación de estos tratamientos o servicios, usted tiene que hacer lo siguiente:

Para obtener la aprobación de estos tratamientos o servicios, usted tiene que llamar a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 o puede enviar una solicitud por fax al 212-908-8521. Un representante de Servicios al Cliente responderá cualquier pregunta que pudiera tener sobre el proceso y transferirá su llamada al Departamento de Revisión de la Utilización (UR, por sus siglas en inglés), en caso de ser necesario. Revisión de la utilización es lo que hacemos para decidir si un tratamiento es médicamente necesario y si MetroPlus Health Plan lo aprobará y pagará. Médicos y enfermeros toman las decisiones. Para hacerlo, verifican el plan de tratamiento con los estándares médicamente aceptados. El personal de UR está disponible de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. de lunes a viernes. Puede llamar a la Línea Directa de Atención Médica disponible las 24 horas al **1-800-442-2560** si necesita asistencia con un problema médico. El personal de UR responderá su mensaje el siguiente día hábil.

Usted o su médico también pueden presentar una solicitud de autorización de servicio por escrito enviándola a:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization

También deberá obtener una autorización previa si actualmente recibe uno de estos servicios, pero necesita continuar o recibir más atención. Esto incluye una solicitud de atención médica en el hogar mientras está en un hospital o inmediatamente después del alta. Esto se denomina **revisión concurrente**.

Qué sucede después de que recibimos la solicitud de autorización de servicio:

El plan de salud tiene un equipo de revisión para asegurarse de que usted reciba los servicios que prometemos. El equipo de revisión está formado por médicos y enfermeros. Su trabajo es asegurarse de que el tratamiento o servicio que usted solicitó sea médicamente necesario y adecuado para usted. Para hacerlo, verifican el plan de tratamiento con los estándares médicamente aceptados.

Cualquier decisión de denegar una solicitud de autorización de servicio o de aprobarla por una cantidad inferior a la solicitada se denomina **acción**. Profesionales de atención médica calificados tomarán estas decisiones. Si decidimos que el servicio solicitado no es médicamente necesario, la decisión la tomará un revisor clínico que puede ser un médico u otro profesional de atención médica que generalmente provee la atención que usted solicitó. Puede solicitar los estándares médicos específicos, denominados **criterios de revisión clínica**, que se utilizan para tomar la decisión de las acciones relacionadas con la necesidad médica.

Después de que recibimos su solicitud, la revisaremos a través del proceso **estándar** o **rápido**. Usted o su médico pueden solicitar una revisión rápida si se cree que una demora puede provocar daños graves a su salud. Le informaremos si se deniega su solicitud para la revisión rápida, y su caso se revisará mediante el proceso de revisión estándar. Si usted está en el hospital o recientemente ha sido dado de alta y recibimos una solicitud de atención médica en el hogar, resolveremos la solicitud mediante la revisión rápida. En todos los casos, revisaremos su solicitud tan pronto como su afección médica nos lo requiera, pero nunca excederemos los plazos que se mencionan abajo.

Les informaremos a usted y a su proveedor por teléfono y por escrito si aprobamos o denegamos su solicitud. También le indicaremos las razones de nuestra decisión. Le explicaremos qué opciones de apelaciones o audiencias justas tiene si no está de acuerdo con nuestra decisión.

Plazos para las solicitudes de autorización previa:

- **Revisión estándar:** Tomaremos una decisión sobre su solicitud en un plazo de 3 días hábiles a partir de que tengamos toda la información necesaria, pero le responderemos, como máximo, 14 días después de que recibamos su solicitud. Le informaremos el día 14 si necesitamos más información.
- **Revisión rápida:** Tomaremos una decisión y se la informaremos en un plazo de 3 días hábiles. Le informaremos el tercer día si necesitamos más información.

Plazos para solicitudes de revisión concurrente:

- **Revisión estándar:** Tomaremos una decisión dentro de 1 día hábil a partir de que tengamos toda la información necesaria, pero le responderemos, como máximo, 14 días después de que recibamos su solicitud. Le informaremos el día 14 si necesitamos más información.

- **Revisión rápida:** Tomaremos una decisión dentro de 1 día hábil a partir de que tengamos toda la información necesaria.
- Si usted está en el hospital o recientemente ha sido dado de alta y usted solicita atención médica en el hogar un día viernes o el día previo a un feriado, tomaremos una decisión en un plazo máximo de 72 horas después de que recibamos toda la información necesaria.
- Si usted recibe tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias como paciente hospitalizado y solicita más servicios al menos 24 horas antes de ser dado de alta, tomaremos una decisión dentro de las 24 horas.

En todos los casos, le responderemos, como máximo, 3 días hábiles después de que recibamos su solicitud. Le informaremos el tercer día si necesitamos más información.

Si necesitamos más información para tomar una decisión rápida o estándar acerca de la solicitud de servicio:

- Le escribiremos e indicaremos qué información se necesita. Si su solicitud es para una revisión rápida, lo llamaremos de inmediato y después le enviaremos un aviso por escrito.
- Le indicaremos por qué le conviene que haya una demora.
- Tomaremos una decisión antes de que transcurran 14 días después de la fecha en que le solicitemos más información.

Usted, su proveedor o alguien de su confianza pueden pedirnos que nos tomemos más tiempo para tomar la decisión. El motivo de esto podría ser que aún cuente con más información para presentar al plan y ayudar a decidir su caso. Puede hacerlo llamando al:

1-800-303-9626

o escribiendo a:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization

Usted o alguien de su confianza pueden presentar un reclamo ante el plan si no están de acuerdo con nuestra decisión de tomarnos más tiempo para revisar su solicitud. Usted o alguien de su confianza también pueden presentar un reclamo sobre el plazo de revisión ante el Departamento de Salud del Estado de Nueva York llamando al 1-800-206-8125.

Le notificaremos, a más tardar, en la fecha en que vence nuestro plazo para la revisión. Pero si por algún motivo no nos comunicamos con usted para esa fecha, es como si hubiéramos denegado su solicitud de autorización de servicio. Si usted no está de acuerdo con esta respuesta, tiene el derecho de presentarnos una apelación de acción. Consulte la sección Apelación de Acción más adelante en este manual.

Otras decisiones sobre su atención:

A veces, realizaremos una revisión concurrente de la atención que recibe para verificar si aún la necesita. También revisaremos tratamientos y servicios que ya ha recibido. Esto se denomina **revisión retrospectiva**. Le informaremos si realizamos estas acciones.

Plazos de notificación de otras acciones:

- En la mayoría de los casos, si tomamos la decisión de reducir, suspender o cancelar un servicio que hemos aprobado con anterioridad y que usted recibe actualmente, debemos informarle al menos 10 días antes de que modifiquemos el servicio.
- Debemos informarle al menos 10 días antes de tomar cualquier decisión sobre servicios y apoyos a largo plazo, tales como atención médica en el hogar, cuidado personal, CDPAS, atención médica diurna para adultos y atención permanente en un hogar de ancianos.
- Si verificamos atención que recibió en el pasado, tomaremos una decisión sobre el pago dentro de los 30 días posteriores a la recepción de toda la información necesaria para la revisión retrospectiva. Si denegamos el pago de un servicio, le enviaremos un aviso a usted y a su proveedor el día que se deniega el pago. Estos avisos no son facturas. **No tendrá que pagar la atención que recibió que estaba cubierta por el plan o Medicaid, incluso si luego le denegamos el pago al proveedor.**

Cómo se les paga a los proveedores

Usted tiene el derecho de preguntarnos si tenemos algún acuerdo financiero especial con nuestros médicos que podría afectar el uso de los servicios de atención médica. Puede llamar a Servicios al Cliente (1-800-303-9626) si tiene inquietudes específicas. También queremos informarle que a la mayoría de nuestros proveedores se les paga de una o más de las siguientes maneras.

- Si su PCP trabaja en una clínica o en un centro de salud, probablemente reciba un **sueldo**. La cantidad de pacientes que ve no lo modifica.

- Nuestros PCP que trabajan en sus propios consultorios pueden establecer una tarifa mensual por cada paciente del cual ellos son los PCP. La tarifa será la misma, independientemente de si el paciente necesita una visita o muchas -o incluso ninguna. Esto se denomina **capitación**.
- A veces, algunos proveedores establecen una tarifa fija por cada persona en su lista de pacientes, pero parte del dinero (quizá el 10%) puede ser retenido para un fondo de **incentivo**. A fin de año, este fondo se utiliza para recompensar a los PCP que han alcanzado los estándares que estableció el plan para recibir un pago extra.
- A los proveedores también se les puede pagar una **tarifa por servicio**. Esto significa que reciben una tarifa acordada por el plan por cada servicio que proveen.

Usted puede ayudar con las políticas del plan

Valoramos sus ideas. Usted puede ayudarnos a desarrollar políticas para prestar mejores servicios a nuestros socios. Si tiene ideas, cuéntenos sobre ellas. Quizá le gustaría trabajar con uno de nuestros comités o consejos asesores para socios. Llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 para obtener información sobre cómo puede ayudar.

Información sobre Servicios al Cliente

A continuación presentamos la información que puede obtener llamando a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626.

- Una lista de los nombres, domicilios y cargos del Directorio, de funcionarios, partes controlantes, propietarios y socios de MetroPlus Enhanced.
- Una copia de los estados contables/financieros más actualizados, y resúmenes de ingresos y gastos.
- Una copia del contrato actualizado con suscriptores de pago directo individual.
- Información del Departamento de Servicios Financieros sobre reclamos de consumidores sobre MetroPlus Enhanced.
- Cómo mantenemos la privacidad de su historial médico y de su información de socio.
- Por escrito, le informaremos cómo controla nuestro plan la calidad de la atención que se le provee a los socios.
- Le informaremos en qué hospitales trabajan nuestros proveedores de salud.
- Si usted nos los solicita por escrito, le informaremos la pautas que utilizamos para revisar las afecciones o enfermedades que están cubiertas por MetroPlus Enhanced.
- Si usted nos los solicita por escrito, le informaremos las calificaciones necesarias y cómo pueden solicitar formar parte de MetroPlus Enhanced los proveedores de atención médica.

- Si usted nos lo solicita, le informaremos 1) si nuestros contratos o subcontratos incluyen acuerdos de incentivos para médicos que afectan el uso de servicios de remisión; y, en ese caso, 2) los tipos de acuerdos que usamos; y 3) si se provee una protección para limitar pérdidas a los médicos y grupos de médicos.
- Información sobre cómo está constituida nuestra empresa y cómo funciona.

Manténganos informado

Llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 cuando se produzcan los siguientes cambios en su vida:

- Cambia su nombre, dirección o número de teléfono
- Cambia su elegibilidad de Medicaid
- Se queda embarazada
- Da a luz
- Hay un cambio en el seguro para usted
- Cuando se inscribe en un nuevo programa de administración de casos o recibe servicios de administración de casos en otra organización comunitaria

Si usted ya no recibe Medicaid, consulte con New York State of Health. *Quizá* pueda inscribirse en otro programa.

DESAFILIACIONES Y TRANSFERENCIAS

1. Si USTED desea dejar el plan

Puede tener un período de prueba de 90 días con nosotros. Puede dejar MetroPlus Enhanced e inscribirse en otro plan de salud en cualquier momento durante ese plazo. Sin embargo, si usted no deja el plan en los primeros 90 días, debe permanecer en MetroPlus Enhanced durante nueve meses, *a menos* que tenga un buen motivo (causa justificada).

Algunos ejemplos de causa justificada incluyen:

- Nuestro plan de salud no cumple con los requisitos del estado de Nueva York y los socios se ven perjudicados por ello.
- Se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Usted, el plan y New York State of Health todos acuerdan que la desafiliación es para su beneficio.
- Usted está o se convierte en exento o excluido de la atención administrada.

- No ofrecemos servicios de atención administrada de Medicaid que puede obtener de otro plan de salud en su área.
- Usted necesita un servicio que está relacionado con un beneficio que hemos optado por no cubrir y obtener el servicio por separado implicaría poner en riesgo su salud.
- No hemos podido proveerle servicios a usted, tal como estamos obligados en virtud de nuestro contrato con el Estado.

Para cambiar de plan:

- Llame al personal de Atención Administrada de New York State of Health.
- Si usted vive en los condados de Bronx, Kings, Nueva York o Queens, llame a New York Medicaid Choice al 1-800-505-5678. Los asesores de New York Medicaid Choice pueden ayudarlo a cambiar de plan:

Puede cancelar su inscripción o transferirse a otro plan por teléfono. Si tiene que estar en un plan de atención administrada, tendrá que elegir otro plan de salud.

Puede demorar entre dos y seis semanas su procesamiento, de acuerdo a cuándo se reciba su solicitud. Recibirá un aviso informándole que el cambio entrará en vigor en una fecha determinada. MetroPlus Enhanced le proveerá la atención que usted necesita hasta entonces.

Puede solicitar una acción rápida si considera que los plazos de un proceso estándar provocarán más daños a su salud. También puede solicitar una acción rápida si ha presentado un reclamo porque no está de acuerdo con la inscripción. Solo llame a New York State of Health o a New York Medicaid Choice.

2. Puede que ya no cumpla con los requisitos para los planes de salud y recuperación y de Medicaid Managed Care.

- Es posible que deba abandonar MetroPlus Enhanced si:
 - se muda fuera del condado o del área de servicio,
 - se cambia a otro plan de atención administrada,
 - se inscribe en un plan HMO o en otro plan de seguro a través del trabajo,
 - va a prisión, o
 - pierde la elegibilidad de otra forma.

- **Si tiene que abandonar MetroPlus Enhanced o se convierte en inelegible para Medicaid, todos sus servicios se pueden cancelar inesperadamente, incluso toda atención que usted recibe en el hogar.** Llame a New York Medicaid Choice al 1-800-505-5678 inmediatamente si sucede esto.

3. Podemos pedirle que abandone MetroPlus Enhanced

También puede perder la membresía en MetroPlus Enhanced si usted, con frecuencia:

- Se rehúsa a trabajar con su PCP sobre su atención,
- No se presenta a las citas,
- Va a la sala de emergencias por atención que no sea de emergencia,
- No respeta las normas de MetroPlus Enhanced,
- No completa los formularios con sinceridad o no da información verdadera (comete fraude),
- Actúa de maneras que nos dificulta dar lo mejor de nosotros para usted y los demás socios, incluso después de haber intentado solucionar los problemas

También puede perder la membresía en MetroPlus Enhanced si abusa o provoca daños a socios, proveedores o el personal del plan.

4. Si usted pierde su cobertura de Medicaid: Es posible que los Programas de Atención a Personas con VIH que no Tienen Seguro puedan ayudarlo.

Si usted es VIH positivo y pierde la cobertura de Medicaid, es posible que sea elegible para los Programas de Atención a Personas con VIH que no Tienen Seguro (conocidos como ADAP) del Departamento de Salud del Estado de Nueva York. Los programas proveen cobertura limitada para la atención y el tratamiento del VIH. Si tiene un seguro médico privado, también puede recibir ayuda para pagar las primas del seguro. Llame al 1-800-542-AIDS (2437) para obtener más información.

5. Independientemente del motivo por el cual se cancele su afiliación, nosotros prepararemos un plan de alta para ayudarlo a que reciba los servicios que necesita.

Apelaciones de Acción

Para algunos tratamientos y servicios, usted necesita obtener su aprobación antes de recibirlos o para continuar recibéndolos. Esto se denomina **autorización previa**. Solicitar la aprobación de un tratamiento o servicio se denomina **solicitud de autorización de servicio**. Este proceso se describe más arriba en este manual. Cualquier decisión de denegar una solicitud de autorización de servicio o de aprobarla por una cantidad inferior a la solicitada se denomina **acción**.

Si no está de acuerdo con nuestras decisiones acerca de su atención de Medicaid, existen ciertos pasos a seguir.

Su proveedor puede pedirnos una reconsideración:

Si tomamos la decisión de que su solicitud de autorización de servicio no era médicamente necesaria o era de carácter experimental o de investigación y no hablamos con su médico acerca de ello, este nos puede pedir hablar con el Director Médico del plan. El Director Médico hablará con su médico en un día hábil.

Puede presentar una apelación de acción:

- Si no está conforme con una acción que tomamos o con lo que decidimos sobre su solicitud de autorización de servicio, tiene 90 días calendario a partir del momento en que nos comunicamos con usted para presentar una apelación de acción. Usted mismo puede hacerlo o pedirle a alguien de su confianza que presente la apelación de acción en su nombre. Puede llamar a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 si necesita ayuda para presentar una apelación de acción.
- No lo trataremos diferente ni tomaremos represalias contra usted por presentar una apelación de acción.
- La apelación de acción puede realizarse por teléfono o por escrito. Si realiza una apelación de acción por teléfono, deberá hacerlo por escrito inmediatamente después. Para presentar una apelación de acción, escriba a:

MetroPlus Health Plan
Appeals Coordinator
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

Para presentar una apelación de acción por teléfono, llame al:

1-800-303-9626

Se revisará su apelación de acción de acuerdo con el proceso rápido:

- Si usted o su médico piden que la apelación de acción se revise utilizando dicho procedimiento. Su médico tendrá que explicar cómo el retraso puede provocarle daños a su salud. Le informaremos si se le deniega su solicitud para la revisión rápida, y su apelación se revisará de acuerdo con el proceso estándar; **o**
- Si se denegó su solicitud de continuar recibiendo una atención que recibe actualmente o si necesita extender un servicio que se le ha brindado; **o**
- Si se denegó su solicitud de recibir atención médica en el hogar después de estar en el hospital; **o**
- Si se denegó su solicitud de recibir más tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias como paciente hospitalizado al menos 24 horas antes de ser dado de alta del hospital.

Las apelaciones de acción de revisión rápida pueden realizarse por teléfono, y no tiene que hacerlo también por escrito.

Qué sucede después de recibir su apelación de acción:

- Dentro de los 15 días, le enviaremos una carta para informarle que estamos procesando su apelación.
- Las apelaciones de acción de asuntos clínicos las decidirán profesionales de atención médica calificados que no tomaron la primera decisión y al menos uno de ellos será un revisor clínico.
- Las decisiones que no sean clínicas estarán a cargo de personas que trabajan en un nivel superior al de las personas que tomaron su primera decisión.
- Antes y durante la apelación, usted o la persona que haya designado podrán ver su archivo de documentación, incluso el historial médico y cualquier otro documento o registro que se utilice para tomar la decisión de su caso.

- También puede proporcionar información para la toma de dicha decisión en persona o por escrito. Llame a MetroPlus Enhanced al 1-800-303-9626 si no está seguro qué información darnos.
- Se le proporcionarán las razones de nuestra decisión y nuestra justificación clínica, si corresponde. Si todavía no queda conforme, se le explicará cualquier otro derecho a apelación que tenga. Usted o alguien de su confianza también pueden presentar un reclamo ante el Departamento de Salud del Estado de Nueva York llamando al 1-800-206-8125.

Plazos para las apelaciones de acción:

- **Apelaciones estándar:** Si contamos con toda la información necesaria, le daremos a conocer nuestra decisión **en un plazo de treinta días** a partir de su apelación. Se le enviará una notificación de nuestra decisión por escrito 2 días hábiles después de que hayamos tomado la decisión.
- **Apelaciones rápidas:** Si contamos con toda la información necesaria, las decisiones de apelaciones rápidas se tomarán en 2 días hábiles a partir de su apelación.
 - Tres días hábiles después de que nos presente su apelación, le diremos si necesitamos más información.
 - Si se denegó su solicitud de recibir más tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias como paciente hospitalizado al menos 24 horas antes de ser dado de alta del hospital, tomaremos una decisión sobre su apelación en un plazo de 24 horas.
 - Le diremos nuestra decisión por teléfono y le enviaremos una notificación por escrito después.

Si necesitamos más información ya sea para tomar una decisión rápida o estándar acerca de la apelación de acción:

- Le escribiremos e indicaremos qué información se necesita. Si su solicitud es para una revisión rápida, lo llamaremos de inmediato y después le enviaremos un aviso por escrito.
- Le indicaremos por qué le conviene que haya una demora.
- Tomaremos una decisión antes de que transcurran 14 días después de la fecha en que le solicitamos más información.

Usted, su proveedor o alguien de su confianza pueden pedirnos que nos tomemos más tiempo para tomar la decisión. El motivo de esto podría ser que aún cuente con más información para presentar al plan y ayudar a decidir su caso. Puede hacerlo llamando al 1-800-303-9626 o por escrito.

Usted o alguien de su confianza pueden presentar un reclamo ante el plan si no están de acuerdo con nuestra decisión de tomarnos más tiempo para revisar su apelación de acción. Usted o alguien de su confianza también pueden presentar un reclamo sobre el plazo de revisión ante el Departamento de Salud del Estado de Nueva York llamando al 1-800-206-8125.

Si la denegación original se debió a que dijimos que:

- el servicio no era médicamente necesario; o
- el servicio era experimental o de investigación; o
- el servicio fuera de la red no era diferente de un servicio disponible en nuestra red, o
- el servicio fuera de la red estaba disponible de un proveedor del plan con la capacitación y la experiencia para satisfacer sus necesidades; o
- no le informamos sobre nuestra decisión acerca de su apelación de acción a tiempo, se revertirá la denegación inicial. Esto quiere decir que se aprobará su solicitud de autorización de servicio.

Ayuda para continuar mientras se apela una decisión sobre su atención:

En algunos casos, puede continuar recibiendo los servicios mientras espera que se decida su apelación de acción. **Puede continuar con los servicios que debían terminar o reducirse si solicita una audiencia justa:**

- Dentro de los **diez días** posteriores a enterarse de que se ha denegado su solicitud o de que cambiará su atención; o
- Hasta la fecha en que está programado el cambio en el servicio.

Si la audiencia justa resulta en otra denegación, es posible que tenga que pagar por cualquier continuación de beneficio que haya recibido. La decisión que reciba del funcionario de la audiencia justa será definitiva.

Apelaciones externas

Si el plan decide denegar la cobertura de un servicio médico que usted y su médico solicitaron porque:

Servicios al Cliente 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Crisis de Salud Conductual 1-855-371-9228

- el servicio no era médicamente necesario; o
- el servicio era experimental o de investigación; o
- el servicio fuera de la red no era diferente de un servicio disponible en nuestra red, o
- el servicio fuera de la red estaba disponible de un proveedor del plan con la capacitación y la experiencia para satisfacer sus necesidades, usted puede solicitar al estado de Nueva York una **apelación externa** independiente. Se denomina apelación externa porque la decisión la toman revisores que no trabajan para el plan de salud o el estado. Estos revisores son personas calificadas y aprobadas por el estado de Nueva York. El servicio debe estar en el paquete de beneficios del plan, ser un tratamiento experimental, un estudio clínico o un tratamiento de una enfermedad rara. No tiene que pagar por la apelación externa.

Antes de solicitar una apelación externa:

- Debe presentar una apelación de acción ante el plan y obtener la determinación adversa definitiva del plan; o
- Si no recibió el servicio y usted solicita una apelación de acción rápida al plan, también puede solicitar una apelación externa acelerada al mismo momento. Su médico deberá indicar que la apelación externa acelerada es necesaria; o
- Usted y el plan pueden acordar omitir el proceso de apelaciones del plan y continuar directamente con la apelación externa; o
- Usted puede probar que el plan no cumplió con las normas correctamente cuando procesó la apelación de acción.

Tiene 4 meses después de recibir la determinación adversa definitiva del plan para solicitar una apelación externa. Si usted y los representantes del plan acordaron omitir el proceso de apelación del plan, debe pedir la apelación externa dentro de los 4 meses posteriores al acuerdo.

Si tuvo una apelación rápida y no está conforme con la decisión del plan, puede elegir presentar una apelación de acción estándar ante el plan o solicitar una apelación externa. Si elige presentar una apelación de acción estándar ante el plan y el plan ratifica su decisión, recibirá una nueva determinación adversa definitiva y tendrá otra oportunidad para solicitar una apelación externa.

Es posible que tenga a su disposición apelaciones adicionales para su plan de salud si desea utilizarlas. Sin embargo, si desea que se lleve a cabo una apelación externa, aún tendrá que presentar la solicitud ante el Departamento de Servicios Financieros del Estado de Nueva York en un plazo de 4 meses a partir de la fecha en que el plan le envía el aviso sobre la determinación adversa definitiva o cuando usted y el plan acuerdan renunciar al proceso de apelación.

Perderá su derecho a que se lleve a cabo una apelación externa si no presenta la solicitud para la apelación externa a tiempo.

Para solicitar una apelación externa, complete una solicitud y envíela al Departamento de Servicios Financieros. Puede llamar a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 si necesita ayuda para presentar una apelación. Usted y sus médicos tendrán que proporcionar información acerca de su problema médico. La solicitud de apelación externa indica qué información será necesaria.

A continuación presentamos algunas maneras de obtener una solicitud:

- Llame al Departamento de Servicios Financieros al 1-800-400-8882.
- Visite el sitio web del Departamento de Servicios Financieros en www.dfa.ny.gov.
- Póngase en contacto con el plan de salud al 1-800-303-9626

Su apelación externa se decidirá en un plazo de 30 días. Es posible que se necesite más tiempo (hasta cinco días hábiles) si el revisor de la apelación externa solicita más información. A usted y al plan se les informará la decisión definitiva en el término de dos días a partir de la toma de la decisión.

Puede obtener una decisión más rápida si:

- su médico indica que una demora le causaría daños graves a su salud; o
- usted está en el hospital después de una visita a la sala de emergencias y el plan le deniega la atención hospitalaria.

Esto se denomina **apelación externa acelerada**. El revisor de la apelación externa decidirá una apelación acelerada en un plazo de 72 horas o menos.

Si usted solicitó tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias como paciente hospitalizado al menos 24 horas antes de ser dado de alta del hospital, el plan continuará pagando su estancia si:

- usted solicita una Apelación Interna rápida dentro de la 24 horas, Y
- usted solicita una Apelación Externa rápida al mismo momento.

El plan continuará pagando su estancia hasta que se tome la decisión sobre sus apelaciones. Su plan tomará una decisión sobre su Apelación Interna rápida en un plazo de 24 horas. La Apelación Externa rápida se decidirá en un plazo de 72 horas.

El revisor comunicará la decisión a usted y al plan inmediatamente por teléfono o fax. Posteriormente, se le enviará una carta con la información sobre la decisión.

También puede pedir una audiencia justa si el plan decide denegar, reducir y terminar la cobertura de un servicio médico. Puede pedir una audiencia justa y una apelación externa. Si pide una

audiencia justa y una apelación externa, la decisión del funcionario de la audiencia justa será la que cuente.

Audiencias justas

En algunos casos, puede pedir una audiencia justa ante el estado de Nueva York.

- Si no está conforme con la decisión que tomó New York State of Health o el Departamento de Salud del Estado sobre su permanencia o no en MetroPlus Enhanced.
- Si no está conforme con la decisión que tomamos sobre la atención que recibía. Si cree que la decisión limita sus beneficios de Medicaid o que no tomamos la decisión en un período de tiempo razonable.
- Si no está conforme con la decisión que tomamos en la que denegamos la atención que recibía.
Si cree que la decisión limita sus beneficios de Medicaid.
- Si no está conforme con la decisión que tomamos en la que denegamos el pago de la atención que recibió. Si cree que la decisión limita sus beneficios de Medicaid.
- Si no está conforme con la entrevista, la evaluación o la reevaluación de los Servicios de Salud Conductual Basados en el Hogar y la Comunidad.
- Si no está conforme con la decisión de que su médico no ordene servicios que usted quería. Si considera que la decisión del médico detiene o limita sus beneficios de Medicaid. Debe presentar un reclamo ante MetroPlus Enhanced. Si MetroPlus Enhanced está de acuerdo con su médico, puede solicitar una audiencia justa del estado.
- La decisión que reciba del funcionario de la audiencia justa será definitiva.

Si se reducirán, cancelarán o restringirán los servicios que actualmente recibe, puede solicitar la continuación de los servicios que su médico ordenó mientras espera que se decida su caso. Debe solicitar una audiencia justa **dentro de los 10 días** desde la fecha de este aviso o antes de la fecha en que esta medida entre en vigor. Sin embargo, si elige solicitar la continuación de los servicios y la audiencia justa decide ratificar nuestra decisión, es posible que deba pagar el costo de los servicios que recibió mientras esperaba la decisión.

Para solicitar una Audiencia Justa, puede usar una de las siguientes maneras:

1. Por teléfono: llame al número gratuito 800-342-3334
2. Por fax: 518-473-6735
3. Por Internet: www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp
3. Por correo:
Fair Hearings, NYS Office of Temporary and Disability Assistance

Office of Administrative Hearings
Manage Care Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

Cuando solicita una audiencia justa sobre una decisión que tomó MetroPlus Enhanced, debemos enviarle una copia del **paquete de evidencias**. Es la información que utilizamos para tomar la decisión sobre su atención. El plan le dará esta información al funcionario de la audiencia para explicar nuestra acción. Si no hay tiempo suficiente para enviárselo por correo, le llevaremos una copia del paquete de evidencias a la audiencia. Si no recibe el paquete de evidencias la semana antes de la audiencia, puede llamar al 1-800-303-9626 para pedirlo.

Recuerde que puede presentar un reclamo ante el Departamento de Salud del Estado de Nueva York en cualquier momento llamando al 1-800-206-8125. En algunos casos, puede continuar recibiendo la atención de la misma manera mientras espera su audiencia justa. Llame a Servicios al Cliente al 1-800-303-9626 si tiene preguntas.

Proceso de reclamos

Reclamos:

Esperamos que nuestro plan de salud le proporcione buenos servicios. Si tiene un problema, hable con su PCP o llame o escriba a Servicios al Cliente. La mayoría de los problemas pueden resolverse de inmediato. Si tiene un problema o un conflicto con su atención o sus servicios, puede presentar un reclamo ante el plan. Los problemas que no se resuelvan por teléfono y cualquier otro reclamo que llegue por correo se manejarán de acuerdo con el procedimiento de reclamos que se describe abajo.

Puede pedir a alguien de su confianza (como su representante legal, un familiar o amigo) que presente el reclamo en su nombre. Podemos ayudarlo si necesita ayuda debido a alguna discapacidad auditiva o de la vista, o si requiere servicios de traducción. No le dificultaremos el proceso ni tomaremos represalias contra usted por presentar un reclamo.

También tiene el derecho de contactar al Departamento de Salud del Estado de Nueva York sobre su reclamo llamando al 1-800-206-8125 o escribiendo a: NYS Department of Health, Division of Health Plan Contracting & Oversight, Bureau of Managed Care Certification and Surveillance, ESP Corning Tower Room 2019, Albany, NY 12237. También puede contactar a New York State of Health sobre su reclamo en cualquier momento. Puede llamar al Departamento de Servicios

Lo llamaremos para comunicarle nuestra decisión o intentaremos ponernos en contacto con usted para decírsela. Luego de nuestra comunicación, recibirá una carta en 3 días hábiles.

- Se le indicará cómo apelar nuestra decisión si no está de acuerdo e incluiremos cualquier formulario que pudiera necesitar.
- Si no podemos tomar una decisión sobre su reclamo porque no tenemos toda la información necesaria, le enviaremos una carta para informárselo.

Apelaciones de reclamos:

Si no está de acuerdo con una decisión que hayamos tomado sobre su reclamo, usted o alguien de su confianza pueden presentar una **apelación del reclamo** ante el plan.

Cómo presentar una apelación de reclamos:

- Si no está conforme con nuestra decisión, tiene al menos 60 días hábiles después de nuestra comunicación para presentar una apelación;
- Usted mismo puede hacerlo o pedirle a alguien de su confianza que la presente en su nombre.
- La apelación debe presentarse por escrito. Si realiza una apelación por teléfono, deberá hacerlo por escrito inmediatamente después. Si está de acuerdo con nuestro resumen, deberá firmar el formulario y enviárnoslo. Puede realizar cualquier cambio que considere necesario antes de enviarnos el formulario.

Qué sucede después de recibir su apelación del reclamo:

Después de que recibimos su apelación del reclamo, le enviaremos una carta dentro de un período de 15 días hábiles. La carta le informará sobre:

- quién trabaja en su apelación del reclamo,
- cómo comunicarse con dicha persona, y
- si necesitamos más información.

Una o más personas calificadas de un nivel superior al de las personas que tomaron la primera decisión sobre su reclamo revisarán su apelación del reclamo. Si su apelación del reclamo está relacionada con asuntos clínicos, su caso será revisado por uno o más profesionales de atención médica calificados, con al menos un revisor clínico, que no estuvieron involucrados en la toma de la primera decisión sobre su reclamo.

Después de que contemos con toda la información necesaria, le informaremos nuestra decisión en un período de 30 días hábiles. Si un retraso puede poner en riesgo su salud, le daremos a conocer

nuestra decisión en 2 días hábiles a partir de la fecha en que contemos con toda la información necesaria para tomar la decisión sobre la apelación.

Le daremos las razones de nuestra decisión y nuestra justificación clínica, si corresponde. Si todavía no está conforme, usted o alguna persona en su nombre pueden presentar un reclamo en cualquier momento ante el Departamento de Salud del Estado de Nueva York al 1-800-206-8125.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO SOCIO

Sus derechos

Como socio de MetroPlus Enhanced, usted tiene derecho a:

- Ser atendido con respeto, sin importar su estado de salud, sexo, raza, color, religión, nacionalidad, edad, estado civil u orientación sexual.
- Que se le informe dónde, cuándo y cómo obtener los servicios que necesita de MetroPlus Enhanced.
- Que su PCP le informe lo que está mal, lo que se puede hacer y cuál será el resultado probable, en un idioma que usted comprenda.
- Obtener una segunda opinión acerca de su atención.
- Dar su aprobación de cualquier tratamiento o plan para su atención una vez que se le explique bien el plan.
- Rechazar la atención y que se le informen los riesgos posibles en ese caso.
- Rehusarse a inscribirse en un Hogar de Salud y que se le informe cómo recibir las necesidades de atención física y de la salud conductual sin que se le haya asignado un Administrador de Atención de Salud en el Hogar.
- Obtener una copia de su historial médico y hablar con su PCP acerca del mismo y, de ser necesario, solicitar que se modifique o corrija su historial médico.
- Tener la certeza de que su historial médico es privado y no se compartirá con nadie, excepto según lo estipule la ley, el contrato o con su aprobación.
- Utilizar el sistema de reclamos de MetroPlus Enhanced para resolver reclamos o presentar un reclamo ante el Departamento de Salud del Estado de Nueva York o New York State of Health en cualquier momento en que usted crea que no ha recibido un trato justo.
- Utilizar el sistema de Audiencias Justas del estado.
- Designar a una persona (pariente, amigo, abogado, etc.) para representarlo si usted no puede hablar por sí mismo acerca de su atención y tratamiento.
- Recibir atención considerada y respetuosa en un ambiente limpio y seguro sin que haya restricciones innecesarias.

Sus responsabilidades

Como socio de MetroPlus Enhanced, usted acuerda lo siguiente:

- Trabajar con su equipo de atención para proteger y mejorar su salud.
- Entender el funcionamiento del sistema de atención médica.
- Escuchar el consejo del PCP y hacer preguntas cuando tenga dudas.
- Llamar o regresar al consultorio del PCP si no mejora, o pedir una segunda opinión.
- Tratar al personal de atención médica con el mismo respeto que le gustaría que lo traten.
- Informarnos si tiene inconvenientes con el personal de atención médica. Llamar a Servicios al Cliente.
- Presentarse a las citas. Si debe cancelar una cita, llámenos lo antes posible.
- Usar la sala de emergencias únicamente cuando es verdaderamente una emergencia.
- Comunicarse con su PCP cuando necesita atención médica, incluso si es después del horario laboral.

Instrucciones Anticipadas

Es posible que llegue un día en el que usted no pueda decidir sobre su propia atención médica. Al planificar con antelación, puede coordinar ahora para que se respeten sus deseos. En primer lugar, informe a la familia, a los amigos y a su médico qué tipos de tratamiento desea o no desea. En segundo lugar, puede designar a un adulto de su confianza para que tome decisiones en su nombre. Asegúrese de hablar con su PCP, su familia u otras personas cercanas para que ellos sepan qué desea usted. En tercer lugar, es mejor si pone sus deseos por escrito. Los documentos que aparecen abajo pueden ayudar. No tiene que hacerlo con un abogado, pero es posible que desee hablar con uno al respecto. Puede cambiar de parecer y cambiar estos documentos en cualquier momento. Podemos ayudarlo a que entienda y obtenga estos documentos. No cambian sus deseos de beneficios de atención médica de calidad. El único propósito es informarles a los demás qué es lo que desea si no puede hablar por sí mismo.

Poder Legal para Decisiones de Atención Médica

Con este documento, usted designa a otro adulto de su confianza (por lo general a un amigo o familiar) para que decida sobre su atención médica si usted está incapacitado para hacerlo. Si

firma este documento, debe hablar con la persona que designa para que esté informada sobre lo que usted desea.

CPR y DNR

Usted tiene el derecho de decidir si desea algún tratamiento especial o de emergencia para reanimar su corazón o sus pulmones si se detiene su respiración o su sistema circulatorio. Si no desea un tratamiento especial, incluso la resucitación cardiopulmonar (CPR, por sus siglas en inglés), debe establecer sus deseos por escrito. Su PCP establecerá la orden de no reanimar (DNR, por sus siglas en inglés) en su historial médico. También puede llevar consigo un formulario de DNR o un brazalete que informará a cualquier proveedor médico de emergencias sobre sus deseos.

Tarjeta de Donante de Órganos

Esta tarjeta del tamaño de una billetera informa que usted está dispuesto a donar partes de su cuerpo para ayudar a otros cuando muera. Además, en el reverso de su licencia de conducir puede informar a otros si y cómo desea donar sus órganos.

(Nota: Esta página se deja en blanco intencionalmente para permitir adaptaciones locales).

Números de teléfono importantes

Su PCP.	
Servicios al Cliente de MetroPlus Enhanced	1-800-303-9626
Otras Unidades (por ejemplo, Línea Directa de Enfermería, Revisión de la Utilización, etc.)	
Su sala de emergencias más cercana	
Departamento de Salud del Estado de Nueva York (reclamos)	1-800-206-8125
Reclamos de OMH	
Reclamos de OASAS	
Defensoría	
Servicios Sociales del condado	
Información sobre Medicaid Managed Care del NYS	
New York State of Health	
New York Medicaid Choice	1-800-505-5678
Línea directa sobre VIH/SIDA del NYS	1-800-541-AIDS (2437)
Español	1-800-233-SIDA (7432)
TDD	1-800-369-AIDS (2437)
Línea Directa sobre VIH/SIDA de la Ciudad de Nueva York (inglés y español)	1-800-TALK-HIV (8255-448)
Programas de Atención a Personas con VIH que no Tienen Seguro	1-800-542-AIDS (2437)
TDD	Sistema de retransmisión, 1-518-459-0121
Child Health Plus	1 855-693-6765
-Seguro médico gratuito o de bajo costo para niños	
Programa Partner Assistance	1-800-541-AIDS (2437)
-En la Ciudad de Nueva York (CNAP)	1- (212) 693-1419
Administración del Seguro Social	1-(800)-772-1213
Línea Directa de Violencia Doméstica del NYS	1-800-942-6906
Español	1-800-942-6908
Personas con Discapacidades Auditivas	1-800-810-7444
Línea de Información sobre la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)	1-800-514-0301
TDD	1-800-514-0383
Farmacia local	
Otros proveedores de salud:	

Sitios web importantes

MetroPlus Enhanced

www.metroplus.org/enhanced

Departamento de Salud del NYS

www.health.ny.gov

OMH del

NYS

www.omh.ny.gov

OASAS del

NYS

www.oasas.ny.gov

Información sobre VIH/SIDA del Departamento de Salud del NYS

www.treathiv1.com/info

Programas de Atención a Personas con VIH que no Tienen Seguro del NYS

<http://www.health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm>

Directorio de Recursos para Pruebas del VIH

www.health.ny.gov/diseases/aids/general/resources/resource

Departamento de Salud e Higiene Mental (DOHM) de la Ciudad de Nueva York (NYC)

www.health.ny.gov

Información sobre VIH/SIDA del DOHMH de la NYC

www.nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html