

AMERIGROUP[®] *Community Care*

Manual Para Miembros



STAR+PLUS

— PROGRAM —

Your Health Plan ■ Your Choice

1-800-600-4441

AMERIGROUP Texas, Inc.

Bexar, Harris and
Travis Service Delivery Areas

Medicaid Members

www.myamerigroup.com

LIVE WELL
VIVA BIEN

1/07



AMERITIPS

CONSEJOS PARA AYUDARLE A ESTAR SANO

¿TIENE QUE CONSULTAR AL DOCTOR AHORA MISMO!

¿CUÁNDO ME TOCA UN CHEQUEO PREVENTIVO?

Todos los miembros de AMERIGROUP Community Care tienen que acudir a los chequeos preventivos periódicos. Así, su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) puede ver si tiene algún problema antes de que se convierta en algo grave. Cuando se haga miembro de AMERIGROUP Community Care, llame a su PCP y haga su primera cita antes de pasar 90 días.

ATENCIÓN PREVENTIVA PARA NIÑOS, EL PROGRAMA DE PASOS SANOS DE TEXAS

Los niños necesitan acudir a más chequeos preventivos que los adultos. Estos chequeos preventivos para niños se llaman chequeos de Pasos Sanos de Texas. Su hijo debe acudir a los chequeos de Pasos Sanos de Texas a las edades anotadas a continuación:

- Nacimiento
- Entre 1 y 2 semanas
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses

Después de que su hijo cumpla 3 años, usted y su hijo deben seguir consultando al PCP cada año para hacerse chequeos preventivos.

¿QUÉ HAGO SI QUEDO EMBARAZADA?

Si cree que está embarazada, llame de inmediato a su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) o ginecoobstetra. Esto le ayudará a tener un bebé sano.

Si tiene preguntas o necesita ayuda para hacer una cita con el PCP o ginecoobstetra, por favor, llame a Servicios para Miembros de AMERIGROUP Community Care al **1-800-600-4441**.



SI NECESITA AYUDA, LLAME AL SERVICIOS DEL AFILIADO O LA LÍNEA DE AYUDA DE ENFERMERÍA DE 24 HORAS • 1-800-600-4441

Estimado miembro:

Bienvenido a AMERIGROUP Community Care. Nos complace que nos haya escogido para hacer los arreglos para que usted reciba los beneficios de AMERIGROUP Community Care.

El Manual para Miembros le indica cómo trabaja AMERIGROUP Community Care y cómo cuidar bien su salud. También le muestra cómo obtener atención médica cuando sea necesaria.

Dentro de unos días, usted recibirá de nosotros su tarjeta de identificación de AMERIGROUP Community Care y más información. La tarjeta de identificación le indicará cuándo comienza su membresía en AMERIGROUP Community Care.

Queremos saber de usted. Llame al 1-800-600-4441. Puede hablar con un Representante de Servicios para Miembros sobre sus beneficios. También puede hablar con una enfermera en nuestra Línea de Ayuda de Enfermeras.

Gracias por escogernos como su plan de salud.

Atentamente,

A handwritten signature in cursive script that reads "Catheryn Rossberg".

Catheryn Rossberg
Chief Operating Officer
AMERIGROUP Community Care

**AMERIGROUP COMMUNITY CARE
PROGRAMA STAR+PLUS PARA MIEMBROS DE MEDICAID MANUAL PARA MIEMBROS**

Área de Servicio de Bexar
Bonham Building
Suite 100
4400 Piedras Dr. South
San Antonio, Texas 78228

Área de Servicio de Harris
6700 West Loop South
Suite 200
Bellaire, Texas 77401

Área de Servicio de Travis
823 Congress Avenue
Suite 1010
Austin, Texas 78701

1-800-600-4441

www.myamerigroup.com

¡BIENVENIDO A AMERIGROUP COMMUNITY CARE!

Usted recibirá la mayoría de los servicios de atención médica por medio de AMERIGROUP Community Care. Este Manual para Miembros le indicará cómo usar los servicios de AMERIGROUP Community Care para recibir la atención médica que necesita.

Aquí Encontrará la Información que Necesita

¡BIENVENIDO A AMERIGROUP COMMUNITY CARE!	3	SI TUVO OTRO DOCTOR ANTES DE INSCRIBIRSE EN AMERIGROUP COMMUNITY CARE	7
INFORMACIÓN SOBRE SU NUEVO PLAN DE SALUD	3	SI SU PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO SE MUDA, DEJA DE BRINDAR ATENCIÓN O DEJA LA RED DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE	8
CÓMO CONSEGUIR AYUDA	3	CÓMO CAMBIAR DE PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO	8
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARA MIEMBROS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE	3	SI SU PCP SOLICITA QUE LE CAMBIEN A OTRO PCP	8
LÍNEA DE AYUDA DE ENFERMERAS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE LAS 24 HORAS	3	SI QUIERE VER A UN DOCTOR QUE NO ES SU PCP	8
OTROS NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES	3	CÓMO SELECCIONAR A UN GINECOOBSTETRA ESPECIALISTAS	9
SU MANUAL PARA MIEMBROS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE	4	VISITAS AL DOCTOR	9
SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE	4	ATENCIÓN PERIÓDICA, URGENTE Y DE EMERGENCIA: ¿QUÉ DIFERENCIA HAY?	9
SU FORMA DE IDENTIFICACIÓN DE MEDICAID (FORMA 3087)	4	ATENCIÓN PERIÓDICA	9
SU EQUIPO DE COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE	5	ATENCIÓN URGENTE	9
CÓMO ASEGURARSE DE QUE SIGA RECIBIENDO LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LA COMUNIDAD PARA PERSONAS DE EDAD AVANZADA Y DISCAPACITADAS (CCAD), DEL PROGRAMA OPCIONAL DE ALTERNATIVAS EN LA COMUNIDAD (CBA) O DE UNA CASA PARA CONVALECIENTES QUE ESTÁ RECIBIENDO EN LA ACTUALIDAD ...	6	ATENCIÓN DE EMERGENCIA	10
SI CREE QUE NECESITA OBTENER SERVICIOS Y APOYO A LARGO PLAZO	6	CÓMO OBTENER ATENCIÓN MÉDICA CUANDO EL CONSULTORIO DE SU DOCTOR ESTÁ CERRADO	10
SU PLAN DE SERVICIOS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE ..	6	CÓMO OBTENER ATENCIÓN MÉDICA CUANDO ESTÁ FUERA DE LA CIUDAD	10
CÓMO CAMBIAR SU PLAN DE SERVICIOS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE	6	SU PRIMERA CITA CON EL DOCTOR	11
SUS DOCTORES	7	CÓMO HACER UNA CITA	11
CÓMO SELECCIONAR A UN PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO	7	TIEMPO DE ESPERA PARA LAS CITAS	11
¿QUÉ ES UN PLAN DE SERVICIOS?	7	QUÉ LLEVAR CUANDO VA A UNA CITA	11
SEGUNDA OPINIÓN	7	CÓMO CANCELAR UNA CITA	11
		CÓMO LLEGAR A UNA CITA CON EL DOCTOR O AL HOSPITAL ...	11
		ACCESO A DOCTORES Y HOSPITALES DE LA RED DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES ...	12
		¿QUÉ SIGNIFICA MÉDICAMENTE NECESARIO?	12

Table of Contents

BENEFICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE MEDICAID	12	CLASES DE EDUCACIÓN SOBRE LA SALUD	22
STAR+PLUS DE MEDICAID Y SERVICIOS Y APOYO A LARGO PLAZO	13	CONTROL DE ENFERMEDADES	22
BENEFICIOS ADICIONALES DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE 14	ACTIVIDADES COMUNITARIAS	23
¿CÓMO PUEDO OBTENER SERVICIOS DE STAR+PLUS SI NO		VIOLENCIA DOMÉSTICA	23
LOS HE RECIBIDO ANTES? 14	MENORES DE EDAD	24
SERVICIOS CUBIERTOS POR MEDICAID DE PAGO POR SERVICIO 14	CÓMO HACER UN “TESTAMENTO VITAL” (DIRECTIVAS		
SERVICIOS QUE NO REQUIEREN UN ENVÍO A SERVICIOS 15	ANTICIPADAS)	24
BENEFICIOS Y SERVICIOS QUE NI AMERIGROUP COMMUNITY		QUEJAS Y APELACIONES	24
CARE NI MEDICAID OFRECEN 15	QUEJAS	24
ATENCIÓN PREVENTIVA PARA NIÑOS Y ADULTOS 15	PRIMER NIVEL DE QUEJA	24
ATENCIÓN PREVENTIVA PARA NIÑOS, EL PROGRAMA DE PASOS		SEGUNDO NIVEL DE QUEJA	25
SANOS DE TEXAS 15	APELACIONES	25
POR QUÉ ES IMPORTANTE PASOS SANOS DE TEXAS PARA LOS NIÑOS 16	APELACIONES MÉDICAS: ATENCIÓN DE CASOS AGUDOS, CUIDADO PRIMARIO		
QUÉ HACER SI NO PUEDE LLEGAR A UNA CITA 16	O SERVICIOS PARA LA SALUD MENTAL Y EL ABUSO DE SUSTANCIAS	25
QUÉ HACER CUANDO ESTÁ FUERA DE LA CIUDAD Y A SU HIJO LE TOCA		AUDIENCIA IMPARCIAL	27
UN CHEQUEO DE PASOS SANOS DE TEXAS 16	APELACIÓN ACELERADA	27
CUÁNDO DEBE SU HIJO ACUDIR A LOS CHEQUEOS DE PASOS SANOS		APELACIONES PARA SERVICIOS A LARGO PLAZO	28
DE TEXAS 16	APELACIONES DE PAGOS	28
PRUEBA DE DETECCIÓN DE PLOMO EN LA SANGRE 16	OTRA INFORMACIÓN	29
EXÁMENES DE LA VISTA 16	SI SE MUDA	29
PRUEBAS DE LA AUDICIÓN 17	SI YA NO LLENA LOS REQUISITOS PARA RECIBIR MEDICAID	29
SERVICIOS DENTALES 17	CÓMO CANCELAR LA MEMBRESÍA DE AMERIGROUP		
PASOS SANOS DE TEXAS (SERVICIOS DE EXÁMENES, DIAGNOSIS		COMMUNITY CARE	29
Y TRATAMIENTO TEMPRANOS Y PERIÓDICOS, EPSDT) 17	MOTIVOS POR LOS QUE SU MEMBRESÍA DE AMERIGROUP		
ATENCIÓN PREVENTIVA PARA ADULTOS 18	COMMUNITY CARE PUEDE SER CANCELADA	29
PROGRAMA DE CHEQUEOS PREVENTIVOS PARA MIEMBROS ADULTOS 18	SI RECIBE UNA CUENTA	30
CUANDO NO ACUDE A UNO DE SUS CHEQUEOS PREVENTIVOS 18	SI TIENE OTRO SEGURO MÉDICO (COORDINACIÓN DE		
ATENCIÓN MÉDICA ESPECIAL 19	BENEFICIOS)	30
SERVICIOS DE LA VISTA 19	CAMBIOS EN SU COBERTURA DE AMERIGROUP COMMUNITY		
SERVICIOS DENTALES 19	CARE	30
SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y ABUSO DE SUSTANCIAS 19	CÓMO AVISAR A AMERIGROUP COMMUNITY CARE DE LOS		
SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR 20	CAMBIOS QUE USTED CREE QUE DEBERÍAMOS HACER	30
ADMINISTRACIÓN DE CASOS PARA MUJERES EMBARAZADAS Y		CÓMO PAGA AMERIGROUP COMMUNITY CARE A LOS		
NIÑOS 20	PROVEEDORES	31
ATENCIÓN ESPECIAL PARA MUJERES EMBARAZADAS QUE SON		SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO MIEMBRO DE		
MIEMBROS 20	AMERIGROUP COMMUNITY CARE	31
CUANDO QUEDE EMBARAZADA 20	SUS DERECHOS	31
CUANDO TIENE UN BEBÉ 21	SUS RESPONSABILIDADES	32
CÓMO Y CUÁNDO CAMBIAR EL PCP DE SU HIJO 21	CÓMO DENUNCIAR A UNA PERSONA QUE ESTÁ ABUSANDO DEL		
CÓMO RECIBIR ATENCIÓN CUANDO NO PUEDE SALIR DE CASA	21	PROGRAMA DE MEDICAID	33
MEDICAMENTOS 21	PROVEEDORES DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR	34
SERVICIOS ESPECIALES DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE				
PARA UNA VIDA SANA 22			
INFORMACIÓN SOBRE LA SALUD 22			

¡BIENVENIDO A AMERIGROUP COMMUNITY CARE!

INFORMACIÓN SOBRE SU NUEVO PLAN DE SALUD

Bienvenido a AMERIGROUP Texas, INC., prestando servicios como AMERIGROUP Community Care. AMERIGROUP Community Care es una asociación para la conservación de la salud (HMO) que se compromete a brindarle la atención adecuada cerca de su casa. Como miembro del programa STAR+PLUS de AMERIGROUP Community Care, usted y su proveedor de cuidado primario (PCP) colaborarán para tratar los problemas de salud y mantenerlo sano. AMERIGROUP Community Care le ayuda a obtener atención médica de alta calidad. Este manual para miembros para las áreas de servicio de Bexar, Harris y Travis, le ayudará a entender su plan de salud de AMERIGROUP Community Care.

CÓMO CONSEGUIR AYUDA

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARA MIEMBROS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios del plan de salud de AMERIGROUP Community Care, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-800-600-4441**. Puede llamarnos de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., hora central, a excepción de los días festivos. Si llama después de las 6 p.m. o en un día festivo, puede dejar un mensaje grabado. Un Representante de Servicios para Miembros lo llamará el siguiente día hábil. El personal de Servicios para Miembros puede ayudarle con:

- Este Manual para Miembros
- Tarjetas de identificación de Miembro
- Su equipo de coordinación de servicios de AMERIGROUP Community Care
- Su plan de servicios de AMERIGROUP Community Care
- Sus doctores
- Visitas al doctor
- Servicios de transporte
- Beneficios de atención médica
- Atención preventiva
- Atención médica especial
- Servicios para una vida sana
- Quejas y apelaciones médicas
- Derechos y responsabilidades

También llame a Servicios para Miembros si:

- Quiere pedir una copia del Aviso de Normas sobre

la Privacidad de AMERIGROUP Community Care. Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar la información médica sobre usted y cómo puede usted tener acceso a ella.

- Se muda. Necesitaremos saber su dirección y número telefónico nuevos. Tiene que llamar a la oficina de elegibilidad local de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) para avisar sobre su nueva dirección.

Para los miembros que no hablan inglés, podemos atenderlos en muchos dialectos e idiomas diferentes, entre ellos, el español. Este servicio también está disponible para las visitas al doctor, sin costo alguno para usted. Por favor, avísenos con por lo menos 24 horas de anticipación si necesita los servicios de un intérprete. Llame a Servicios para Miembros para recibir más información.

Los miembros que tienen déficit auditivo pueden llamar gratis al AT&T Relay Service al 1-800-855-2880. AMERIGROUP Community Care coordina y paga los servicios de un intérprete de lenguaje de señas para que le ayude durante las visitas con el doctor. Por favor, avísenos con por lo menos 24 horas de anticipación si necesita los servicios de un intérprete.

LÍNEA DE AYUDA DE ENFERMERAS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE LAS 24 HORAS

Puede llamar a la Línea de Enfermeras las 24 horas a **1-800-600-4441** si necesita consejo sobre:

- ¿Qué tan pronto debe atender su enfermedad?
- ¿Qué tipo de atención médica necesita?
- ¿Qué debe hacer para cuidarse antes de ver al doctor?
- ¿Cómo puede conseguir la atención que necesita?

Queremos que esté contento con todos los servicios que obtiene de la red de doctores y hospitales de AMERIGROUP Community Care. Por favor, llame a Servicios para Miembros si tiene algún problema. AMERIGROUP Community Care quiere ayudarle a resolver cualquier problema que tenga con la atención.

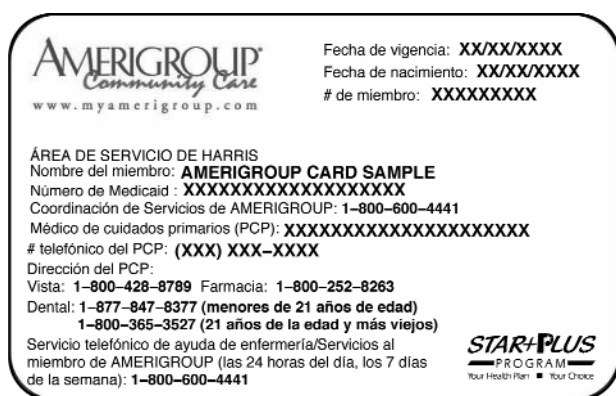
OTROS NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

- El número de la Línea de Ayuda de STAR+PLUS de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas es el 1-800-964-2777.
- El número de STARLink es el 1-866-566-8989. Si tiene déficit auditivo el número TDD de STARLink es el 1-866-222-4306.

- La Línea de Ayuda del Programa STAR+PLUS es el 1-800-964-2777.
- Si necesita atención de la vista, por favor, llame a Block Vision al 1-800-428-8789.
- Si tiene de 21 años en adelante y necesita atención dental, por favor llame a HealthVelocity al 1-800-365-3527.
- Si es menor de 21 años y necesita atención dental, favor de comunicarse gratis con el programa Pasos Sanos de Texas al 1-877-847-8377.
- Para pedir transporte a sus visitas médicas, llame gratis al Programa de Transportación Médica al 1-877-633-8747, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.
- Si necesita ayuda para encontrar una farmacia o si tiene problemas para llenar una receta, llame a Vendor Drug al 1-800-252-8263.
- Si necesita servicios de salud mental o abuso de sustancias, por favor, llame gratis a Servicios para Miembros al 1-800-600-4441, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene una emergencia, llame al 9-11 ó vaya a la sala de emergencias.

SU MANUAL PARA MIEMBROS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

Este manual le ayudará a entender su plan de salud de AMERIGROUP Community Care. Si tiene preguntas, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros. AMERIGROUP Community Care también tiene el Manual para Miembros en letra más grande, en audiocasete y en Braille. El otro lado de este manual es en inglés.



SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

Si aún no tiene la tarjeta de identificación de AMERIGROUP Community Care, pronto le llegará. Favor de llevarla con usted en todo momento. Preséntela cada vez que vaya al doctor o a algún

hospital. No tiene que enseñar la tarjeta antes de recibir atención de emergencia. La tarjeta les informa al doctor y al personal del hospital que usted es miembro de AMERIGROUP Community Care y cómo se llama su Proveedor de Cuidado Primario (PCP). También les informa que AMERIGROUP Community Care pagará los beneficios médicamente necesarios enumerados en la sección llamada "Sus beneficios de atención médica de AMERIGROUP Community Care".

En la tarjeta de identificación de AMERIGROUP Community Care se encuentran el nombre y el número telefónico de su PCP. También se encuentra la fecha en que usted se hizo miembro de AMERIGROUP Community Care. La tarjeta tiene muchos de los números telefónicos importantes que tiene que saber, como el de nuestro Departamento de Servicios para Miembros y el de la Línea de Ayuda de Enfermeras. También tiene los números adonde debe llamar para conseguir servicios dentales y de la vista.

Si pierde la tarjeta de identificación o se la roban, llame inmediatamente a AMERIGROUP Community Care. Le enviaremos una nueva.

SU FORMA DE IDENTIFICACIÓN DE MEDICAID (FORMA 3087)

Mientras llene los requisitos para Medicaid, cada mes recibirá por correo la forma de Medicaid. La forma tiene información importante sobre usted y les indica a los proveedores los servicios que puede recibir cada mes. Puesto que usted ahora participa en el programa STAR+PLUS, la forma será diferente a la forma tradicional de Medicaid. Verá el logotipo de STAR+PLUS en la esquina superior derecha de la forma. Esto les indicará a los proveedores que usted está inscrito en el Programa STAR+PLUS.

En el cuadro del lado superior derecho, la forma tendrá una fecha que indica su validez. Esto significa que la forma de Medicaid será válida hasta el último día del mes que aparece en el cuadro. La forma también indica su nombre y el nombre de cualquier miembro de la familia que sea parte de su caso de Medicaid.

Como miembro del Programa STAR+PLUS, la forma de Medicaid indicará debajo de cada nombre enumerado el nombre AMERIGROUP Community Care. Si el Miembro es menor de 21 años y si le toca

un chequeo de Pasos Sanos de Texas (EPSDT), también verá un aviso debajo del nombre. Tendrá que llamar a su PCP o al plan de salud de Medicare para hacer la cita para el chequeo.

La forma de Medicaid también indica que los adultos pueden recibir más de tres recetas cada mes. No olvide llevar la forma de Medicaid a la farmacia cuando vaya a que le surtan las recetas. La forma 3087 de STAR+PLUS no mostrará el beneficio de recetas ilimitadas para los miembros que están cubiertos por Medicare.

Además, la forma contiene la siguiente información:

Date run - la fecha de impresión de la forma.

BIN - la información que usa la farmacia.

BP - el código que indica dónde vive usted.

TP - el tipo de programa de acuerdo con su caso.

Cat - la categoría de su caso.

Case No. - el número de su caso.

ID No. - su número de Medicaid.

Name - su nombre completo como figura en el programa de Medicaid.

Date of Birth - su fecha de nacimiento por mes, día y año como figura en el programa de Medicaid.

Sex - el sexo de la persona, (F) para mujer, (M) para hombre.

Eligibility Date - la fecha cuando comienza la elegibilidad.

TPR - la clave para indicar si tiene otro seguro médico. Una "P" indica que está asegurado por una compañía privada, y una "M" indica que llena los requisitos de Medicare.

Medicare No. - el número de Medicare, si tiene uno.

Asegúrese de leer el dorso de la forma de identificación de Medicaid. Le da más información sobre la misma. Además, tiene un cuadro con información específica para los proveedores.

Tiene que llevar la forma de Medicaid y la tarjeta de identificación de AMERIGROUP Community Care para recibir cualquier servicio de atención médica. Tendrá que mostrar la forma de Medicaid y la tarjeta de AMERIGROUP Community Care cada vez que reciba servicios.

Si pierde la forma de Medicaid, comuníquese con la Oficina de Elegibilidad local de la HHSC para pedir otra.

En este manual viene un ejemplo de la forma de

identificación de Medicaid. Los proveedores también aceptan la Forma de identificación temporal (Forma 1027-A) como prueba de su elegibilidad para Medicaid si pierde su forma de identificación de Medicaid. Puede obtener esta forma también en la Oficina de Elegibilidad local de la HHSC.

SU EQUIPO DE COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

Se asigna un Coordinador de Servicios a todos los miembros de STAR+PLUS de AMERIGROUP Community Care cuando lo piden. El Coordinador de Servicios le ayudará a conseguir la atención que necesita. Llame a Servicios para Miembros al 1-800-600-4441 tan pronto como sea miembro de AMERIGROUP Community Care para que le ayuden a obtener un Coordinador de Servicios pronto. Los Coordinadores de Servicios trabajan en equipos que pueden consistir de:

- usted y un miembro de la familia o amigo;
- un Coordinador de Servicios de AMERIGROUP Community Care;
- representantes de Servicios para Miembros de AMERIGROUP Community Care locales o por teléfono, y
- sus proveedores de STAR+PLUS.

Cuando llame, un Coordinador de Servicios hablará con usted sobre qué servicios puede necesitar. El Coordinador de Servicios hará una cita para visitarlo en su casa. El Coordinador de Servicios formulará un plan con usted sobre qué ayuda necesita. Si no nos llama o si no podemos comunicarnos con usted por teléfono, iremos a su casa sin programar una cita. Durante esta visita a la casa, le preguntaremos sobre su salud y sobre cualquier problema que pueda tener con las actividades diarias. Quizás también quiera que un familiar o amigo hable con nosotros.

El estado nos envía información sobre su salud y los servicios que ha estado recibiendo de Medicaid. Su Coordinador de Servicios leerá esta información para saber más sobre usted. Le indicará a qué proveedores tiene que llamar para asegurarse de que usted siga recibiendo la atención adecuada. Le preguntaremos qué tan útiles han sido los servicios de Medicaid. Hablaremos con sus proveedores de Medicaid sobre la atención que ha estado recibiendo. Y, si está de acuerdo, hablaremos con sus doctores sobre sus necesidades de atención médica.

CÓMO ASEGURARSE DE QUE SIGA RECIBIENDO LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LA COMUNIDAD PARA PERSONAS DE EDAD AVANZADA Y DISCAPACITADAS (CCAD), DEL PROGRAMA OPCIONAL DE ALTERNATIVAS EN LA COMUNIDAD (CBA) O DE UNA CASA PARA CONVALECIENTES QUE ESTÁ RECIBIENDO EN LA ACTUALIDAD

Si ha estado recibiendo servicios de Medicaid de Atención en la Comunidad para Personas de Edad Avanzada y Discapacitadas (CCAD), de CBA [el programa opcional 1915(c)] o de una casa para convalecientes, continuará recibiendo la atención que necesita. Si está en casa, puede tener ayudantes que vayan y le bañen, le cambien las sábanas, etc. Si su ayudante no se presenta, llame de inmediato a nuestro departamento de Servicios para Miembros. AMERIGROUP Community Care le ayudará a recibir los servicios de nuevo.

SI CREE QUE NECESITA OBTENER SERVICIOS Y APOYO A LARGO PLAZO

Si no hablamos con usted durante el primer mes que es miembro, es muy importante que llame a Servicios para Miembros porque necesitamos hablar con usted. Llame antes si ha cambiado recientemente su dirección o número telefónico o si cree que necesita servicios y apoyo a largo plazo. Su Coordinador de Servicios de AMERIGROUP Community Care hablará con usted o lo visitará en casa para saber más sobre su salud y los servicios que necesita.

Algunas personas necesitan ayuda con las actividades diarias, como comer, hacer los quehaceres menores de la casa, preparar comidas u ocuparse de la higiene personal. Si no tiene a nadie que le ayude en casa, AMERIGROUP Community Care le puede ayudar. Llame a AMERIGROUP Community Care para pedir ayuda. Enviaremos a un Coordinador de Servicios a su casa para que vea qué ayuda necesita. Con su permiso, el Coordinador de Servicios hablará con sus doctores. Luego, le informará de la ayuda que AMERIGROUP Community Care puede ayudarle a recibir. Si usted está de acuerdo, le ayudará a iniciar los servicios. Además, el Coordinador de Servicios lo llamará para ver cómo le va con los servicios.

SU PLAN DE SERVICIOS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

Su Coordinador de Servicios colaborará con usted para ayudarle a decidir si necesita servicios

especiales como servicios de atención a largo plazo o administración de casos. Ejemplos de servicios de atención a largo plazo son casas para convalecientes o asistencia con la vida diaria y el cuidado de adultos durante el día. Brindamos servicios de administración de casos a los miembros que tengan enfermedades como cáncer, VIH, insuficiencia cardiaca congestiva, insuficiencia renal terminal, anemia de células falciformes, atención pulmonar, diabetes, asma y heridas que necesitan atención.

Si necesita alguno de estos servicios, su Coordinador de Servicios formulará un plan de servicios para usted. Este es un plan que se formula según la frecuencia y cantidad de servicios que necesita. Formularemos un plan junto con usted y sus cuidadores. Una vez que usted esté de acuerdo con un plan, coordinaremos y aprobaremos la cobertura de los servicios según los necesite. Pueden ser los mismos servicios que ha recibido en el pasado o pueden ser algo diferentes. Su Coordinador le hablará sobre todos los servicios que su plan de servicios contiene. Usted podrá participar en la formulación de su plan de servicios.

AMERIGROUP Community Care quiere que usted conozca a su Coordinador de Servicios y el quiere saber de usted. Recuerde, usted es la parte más importante del equipo de coordinación de servicios.

CÓMO CAMBIAR SU PLAN DE SERVICIOS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

Su Coordinador de Servicios lo llamará o visitará periódicamente para ver como está. Si hay algún cambio en su salud o en su capacidad de cuidarse, debe llamar de inmediato a su Coordinador de Servicios. No tiene que esperar a que lo llame o visite. Su Coordinador de Servicios quiere saber lo antes posible de cualquier cambio en su salud. También quiere conocer cualquier problema que empiece a tener con las actividades diarias, como vestirse, bañarse o tomar sus medicamentos. Si tiene alguna dificultad, el Coordinador de Servicios colaborará con el resto del equipo para ayudarle a recibir la atención que necesita. También revisará su plan de servicios cada año o más a menudo si es necesario. Cambiará su plan si es necesario y usted está de acuerdo. Lo visitará a su casa si hay algún cambio mayor en su plan de servicios. Si tiene un familiar o amigo que lo está cuidando, el Coordinador de Servicios también querrá hablar con él.

SUS DOCTORES

CÓMO SELECCIONAR A UN PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO

Todo miembro de AMERIGROUP Community Care tiene que tener un doctor familiar, también llamado Proveedor de Cuidado Primario (PCP). Su PCP le brindará un lugar estable para la atención médica. De esa manera, le podrá ayudar a obtener la mejor atención posible. El PCP le prestará todos los servicios médicos básicos que usted necesite. También lo enviará a otros doctores u hospitales cuando necesite atención especial. Cuando se inscribió en AMERIGROUP Community Care, debería haber escogido a un PCP. Si no lo hizo, le asignamos uno. Escogimos a uno que esté cerca de usted. El nombre del doctor y su número telefónico se encuentran en su tarjeta de identificación de AMERIGROUP Community Care.

Si le asignamos un PCP, puede escoger a otro. Simplemente consulte el Directorio de Proveedores que recibió en su paquete de inscripción de STAR+PLUS. También podemos ayudarle a escoger a un doctor. Llame a Servicios para Miembros para obtener ayuda. Si ya está viendo a un doctor, puede mirar en el Directorio de Proveedores para ver si ese doctor pertenece a nuestra red. Si es así, puede decirnos que quiere mantener ese doctor.

Un Proveedor de Cuidado Primario puede ser cualquiera de los siguientes siempre y cuando pertenezca a la red de AMERIGROUP Community Care:

- Proveedor de atención primaria
- Proveedor familiar
- Internista
- Pediatra
- Ginecoobstetra (para mujeres durante el embarazo)
- Enfermera especializada en servicios pediátricos y familiares que trabaje bajo la supervisión de un médico
- Enfermera partera certificada (CNM) que trabaje bajo la supervisión de un médico
- Asociado médico (PA) que trabaje bajo la supervisión de un médico especializado en medicina familiar, medicina interna, pediatría o ginecoobstetricia que llene los requisitos para ser PCP
- Centro de Salud Aprobado a Nivel Federal (FQHC)
- Centro de Salud Rural (RHC)

- Especialista que está dispuesto a darles a los miembros con necesidades especiales un lugar estable para la atención médica

Los miembros de la familia no tienen que tener el mismo PCP.

¿QUÉ ES UN PLAN DE SERVICIOS?

El PCP le explicará sus necesidades de atención médica y hablará con usted sobre las diferentes opciones que tiene para tratar sus problemas médicos. Formulará un plan de servicios para satisfacer sus necesidades específicas de atención médica.

El PCP y usted trabajarán juntos para decidir cuál atención médica es mejor para usted. El PCP actualizará su plan de servicios una vez al año o cuando su salud cambie.

SEGUNDA OPINIÓN

Los miembros de AMERIGROUP Community Care tienen el derecho de pedir una segunda opinión sobre el uso de cualquier servicio de atención médica. Puede obtener una segunda opinión por medio de un proveedor de la red o de fuera de esta (si no está disponible un proveedor de la red). Esto no tiene costo para usted.

Una vez aprobado, el PCP le avisará de la fecha y la hora de la cita. También enviará al doctor que vaya a darle la segunda opinión copias de todos los archivos correspondientes. El PCP le informará a usted y a AMERIGROUP Community Care del resultado de la segunda opinión.

SI TUVO OTRO DOCTOR ANTES DE INSCRIBIRSE EN AMERIGROUP COMMUNITY CARE

Puede que cuando se inscribió en AMERIGROUP Community Care haya estado viendo a un doctor que no es parte de la red de AMERIGROUP Community Care en relación con una enfermedad o lesión. En algunos casos, quizás pueda seguir viendo a este doctor mientras escoge a un doctor nuevo. Por favor, llame a Servicios para Miembros para saber más sobre este asunto. AMERIGROUP Community Care formulará un plan con usted y sus doctores para que todos sepan cuándo necesita empezar a ver a su nuevo doctor de la red de AMERIGROUP Community Care.

SI SU PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO SE MUDA, DEJA DE BRINDAR ATENCIÓN O DEJA LA RED DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

Puede que su PCP se mude, deje de brindar atención o deje la red de AMERIGROUP Community Care. Si esto ocurre, AMERIGROUP Community Care lo llamará a usted o le enviará una carta para avisarle. En algunos casos, puede seguir viendo a este doctor mientras escoge a un nuevo doctor. Por favor, llame a Servicios para Miembros para recibir más información sobre este asunto. AMERIGROUP Community Care formulará un plan con usted y su PCP para que todos sepan cuándo necesita empezar a ver a su nuevo PCP de la red de AMERIGROUP Community Care. También podemos ayudarle a escoger a un nuevo PCP. Llame a Servicios para Miembros para obtener ayuda. Una vez que haya escogido a un nuevo PCP, AMERIGROUP Community Care le enviará una tarjeta de identificación nueva dentro de 10 días hábiles.

CÓMO CAMBIAR DE PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO

Puede cambiar de PCP hasta cuatro veces al año. Simplemente consulte el Directorio de Proveedores de AMERIGROUP Community Care que recibió en su paquete de inscripción de STAR+PLUS. AMERIGROUP Community Care también le puede ayudar a escoger a un doctor. Llame a Servicios para Miembros.

Si llama para cambiar de doctor el día 18 del mes o antes, el cambio entrará en vigor el día primero del mes siguiente. Si llama después del día 18, el cambio entrará en vigor el día primero del segundo mes siguiente. Por ejemplo, si nos pide que cambiemos su doctor el día 18 de julio, podrá ver al nuevo doctor el día primero de agosto; si nos pide que hagamos el cambio el día 20 de julio, podrá ver al nuevo doctor el día primero de septiembre. Cuando se haya cambiado el PCP, recibirá por correo una nueva tarjeta de identificación dentro de 10 días hábiles.

No podrá cambiar de PCP si:

- Ya ha cambiado de PCP cuatro veces en un año.
- El PCP que escogió no puede aceptar a nuevos pacientes.
- El nuevo PCP no es parte de la red de AMERIGROUP Community Care.

SI SU PCP SOLICITA QUE LE CAMBIEN A OTRO PCP

Su PCP puede pedir que lo cambien a otro PCP.

Su doctor puede hacer esto si:

- Usted no sigue sus recomendaciones médicas en repetidas ocasiones.
- Su doctor cree que el cambio es lo mejor para usted.
- Su doctor no tiene la experiencia adecuada para tratarlo.
- La asignación del doctor se hizo por error (como un adulto asignado a un pediatra).

SI QUIERE VER A UN DOCTOR QUE NO ES SU PCP

Si quiere ver a un doctor que no es su PCP, por favor, hable primero con su PCP. En la mayoría de los casos, su PCP tiene que darle un envío a servicios para que pueda ver a otro doctor. Esto se hace cuando su PCP no puede darle la atención que necesita. Por favor, lea la sección "Especialistas" para saber más sobre los envíos a servicios. Si va a un doctor sin que su PCP lo haya enviado, la atención que usted reciba quizás no esté cubierta. Lea también la sección "Servicios que no requieren un envío a servicios" para obtener más información.

CÓMO SELECCIONAR A UN GINECOOBSTETRA

Las mujeres miembros pueden ver a un ginecoobstetra o ginecólogo de la red de AMERIGROUP Community Care cuando necesiten servicios de ginecoobstetricia.

Aviso Importante Para la Mujer:

AMERIGROUP Community Care no limita la selección de un ginecoobstetra a la red del Proveedor de Cuidado Primario. La red de su PCP es diferente de la de AMERIGROUP Community Care. Aunque es posible que un ginecoobstetra no forme parte de la red de su PCP, tiene que formar parte de la red de proveedores de AMERIGROUP Community Care.

Tiene derecho de escoger a un ginecoobstetra sin tener un envío a servicios del PCP. El acceso a los servicios de un ginecoobstetra incluye:

- Un chequeo preventivo para la mujer cada año
- Atención médica relacionada con el embarazo
- Atención médica relacionada con cualquier padecimiento de la mujer
- Un envío a un especialista que pertenezca a la red de proveedores

Si no quiere ver a un ginecoobstetra, su PCP quizás pueda tratarla cuando necesite servicios de ginecoobstetricia. Pregúntele a su PCP si le puede dar atención de ginecoobstetricia. Si no, tendrá que ver a un ginecoobstetra. Encontrará una lista de ginecoobstetras de la red en el Directorio de Proveedores de AMERIGROUP Community Care que recibió con el paquete de inscripción de STAR+PLUS.

Quizás haya estado viendo a un doctor que no pertenece a nuestra red de atención de ginecoobstetricia. En algunos casos, usted podrá seguir viendo a este ginecoobstetra. Por favor, llame a Servicios para Miembros para saber más sobre esto.

Solo puede ver a un ginecoobstetra al mes, pero puede verlo más de una vez al mes, si es necesario.

Mientras está embarazada, su ginecoobstetra puede ser su PCP. Las enfermeras de nuestra Línea de Ayuda de Enfermeras las 24 horas pueden ayudarle a decidir si debe ver a su PCP o a un ginecoobstetra. Si necesita ayuda para escoger a un ginecoobstetra, llame a Servicios para Miembros.

ESPECIALISTAS

Su PCP puede atender la mayoría de sus necesidades de atención médica, pero usted puede necesitar servicios de otros tipos de doctores. AMERIGROUP Community Care coordina servicios de varios tipos de doctores que brindan otra atención médica necesaria. Estos doctores se llaman especialistas porque están capacitados en un área especial de la medicina. Ejemplos de especialistas son:

- Alergólogos (doctores de las alergias)
- Dermatólogos (doctores de la piel)
- Cardiólogos (doctores del corazón)
- Podiatras (doctores de los pies)

Su Proveedor de Cuidado Primario le enviará a un especialista de la red de AMERIGROUP Community Care si no puede darle la atención que necesita. En la mayoría de los casos, necesita un envío a servicios de su Proveedor de Cuidado Primario para ver a otro doctor. El PCP le dará una forma de envío a servicios para que usted pueda ver al especialista. La forma de envío a servicios le indica a usted y al especialista qué tipo de atención médica necesita. No olvide llevar la forma de envío a servicios cuando consulte al especialista. Cuando hable con su PCP y haga una cita, podrá ver al especialista dentro de dos semanas. En algunos casos, no es necesario un envío a

servicios. Lea la sección de este manual, "Servicios que no requieren un envío a servicios" para obtener más información.

Los miembros con discapacidades, necesidades especiales de atención médica o padecimientos crónicos complejos tienen derecho al acceso directo a un especialista. Este especialista puede actuar como su PCP. Por favor, llame a Servicios para Miembros para que lo puedan coordinar.

A veces un especialista puede ser su PCP. Esto puede suceder si tiene necesidades especiales de atención médica que un especialista está atendiendo. Si ya ha hablado con un Coordinador de Servicios, este le podrá ayudar a hacer este cambio. Si no ha hablado con un Coordinador de Servicios, llame a Servicios para Miembros.

VISITAS AL DOCTOR

ATENCIÓN PERIÓDICA, URGENTE Y DE EMERGENCIA: ¿QUÉ DIFERENCIA HAY?

ATENCIÓN PERIÓDICA

En la mayoría de los casos cuando necesita atención médica, puede llamar al doctor para hacer una cita. Luego va al doctor. Esto cubrirá la mayoría de las enfermedades y lesiones leves, así como chequeos periódicos. Este tipo de atención se conoce como **atención periódica**. Su PCP es alguien a quien usted ve cuando no se siente bien, pero eso es solo parte de la labor de su PCP. También le brinda atención antes de que usted enferme. Esto se llama atención preventiva. Vea la sección en este manual "Atención preventiva para niños y adultos". Debe poder ver al PCP dentro de dos semanas para la atención periódica.

ATENCIÓN URGENTE

El segundo tipo de atención es la **atención urgente**. Hay algunas lesiones y enfermedades que no son emergencias pero que se pueden convertir en emergencia si no se tratan dentro de 48 horas. Algunos ejemplos son:

- Vómito
- Quemaduras o cortaduras leves
- Dolor de oído
- Dolor de cabeza
- Dolor de garganta
- Fiebre por encima de 101 grados
- Esguinces y distensiones musculares

Para atención urgente, debe llamar a su PCP. El PCP le dirá qué debe hacer. El PCP quizás le diga que vaya de inmediato a su consultorio. Puede que le diga que vaya a otro lugar para recibir atención inmediata. Debe seguir las instrucciones de su PCP. En algunos casos, su PCP le dirá que vaya a la sala de emergencias del hospital para recibir atención. Vea la sección a continuación sobre atención de emergencia para obtener más información. También puede llamar a nuestra Línea de Ayuda de Enfermeras las 24 horas al **1-800-600-4441** para pedir consejo sobre atención urgente. Debe poder obtener una cita con su PCP para recibir atención urgente dentro de 24 horas.

ATENCIÓN DE EMERGENCIA

Además de atención periódica y urgente, el tercer tipo de atención es la **atención de emergencia**. Si tiene una emergencia, debe llamar al 9-11 ó ir de inmediato a la sala de emergencias del hospital más cercano. Si desea obtener consejo, llame a su Proveedor de Cuidado Primario o a nuestra Línea de Ayuda de Enfermeras las 24 horas al **1-800-600-4441**. Lo más importante es obtener atención médica lo antes posible. Debe poder ver a su PCP inmediatamente para recibir atención de emergencia.

Un padecimiento médico de emergencia significa un padecimiento médico que se manifiesta con síntomas agudos recientes de tal severidad (inclusive dolor muy fuerte) que la persona prudente, que tenga conocimientos promedio sobre la salud y la medicina, podría deducir con toda razón que la falta de atención médica inmediata podría:

- Poner en grave peligro la salud del paciente;
- Ocasionar problemas graves en las funciones corporales;
- Ocasionar disfunción grave de algún órgano vital o parte del cuerpo;
- Causar desfiguración grave, o
- En el caso de una mujer embarazada, poner en grave peligro la salud de la mujer o del niño que está por nacer.

Estos son algunos ejemplos de problemas que con más probabilidad sean emergencias:

- Problemas de la respiración
- Dolor de pecho
- Pérdida del conocimiento
- Hemorragia grave que no para

- Quemaduras graves
- Temblores llamados convulsiones o ataques

¿Qué es la posestabilización?

Los servicios de atención de posestabilización son servicios cubiertos por Medicaid que usted recibe después de la atención de emergencia para mantenerlo en un estado estable.

Debe llamar a su PCP dentro de 24 horas después de acudir a la sala de emergencias. Si no puede llamar, pida que alguien llame. Su PCP le dará o coordinará la atención de seguimiento que necesite.

CÓMO OBTENER ATENCIÓN MÉDICA CUANDO EL CONSULTORIO DE SU DOCTOR ESTÁ CERRADO

Salvo en el caso de una emergencia (vea la sección anterior) o cuando necesite atención que no requiere un envío a servicios (vea la sección “Servicios que no requieren un envío a servicios”), siempre debe llamar a su PCP **antes** de recibir atención médica. El PCP está disponible para ayudarle las 24 horas del día. Si llama al consultorio de su PCP cuando está cerrado, deje un mensaje con su nombre y número telefónico donde lo puedan encontrar. Alguien lo llamará dentro de 30 minutos para decirle qué debe hacer. También puede llamar a la Línea de Ayuda de Enfermeras las 24 horas del día, los 7 días de la semana para obtener ayuda.

Si cree que necesita atención de emergencia (vea la sección anterior), llame al 9-11 ó vaya a la sala de emergencias más cercana.

CÓMO OBTENER ATENCIÓN MÉDICA CUANDO ESTÁ FUERA DE LA CIUDAD

Si necesita atención de emergencia cuando está fuera de la ciudad o de Texas*, vaya a la sala de emergencias más cercana o llame al 9-11. Si necesita atención urgente, llame a su PCP. (Vea la sección “Atención urgente” para obtener más información). Si el consultorio de su PCP está cerrado, deje un número telefónico donde lo puedan encontrar. Su PCP u otra persona lo llamará dentro de 30 minutos. Siga las instrucciones del doctor. Quizás le diga que obtenga atención donde está si la necesita rápidamente. Usted también puede llamar a nuestra Línea de Ayuda de Enfermeras las 24 horas para obtener ayuda. Si necesita atención periódica como un chequeo o una nueva receta mientras está fuera

de la ciudad, llame al PCP o a nuestra Línea de Ayuda de Enfermeras las 24 horas.

*Si está fuera de EE.UU. y recibe atención médica, ni AMERIGROUP Community Care ni Medicaid de pago por servicio la cubrirá.

SU PRIMERA CITA CON EL DOCTOR

Puede llamar al doctor para hacer su primera cita. Debe ver a su PCP para un chequeo preventivo (un chequeo general) dentro de 90 días de inscribirse en AMERIGROUP Community Care. Al averiguar más sobre su salud ahora, el PCP podrá atenderlo mejor si se enferma. Si no tiene teléfono en su casa o lo acaba de cambiar, por favor, llame a nuestro departamento de Servicios para Miembros. AMERIGROUP Community Care también le puede ayudar a hacer su primera cita.

Si ha estado viendo al doctor que ahora es su doctor de la red de AMERIGROUP Community Care, llámelo para ver si le toca hacerse un chequeo. Si le toca, haga una cita para ver al doctor lo antes posible.

CÓMO HACER UNA CITA

Hacer una cita con su PCP es fácil. Simplemente llame al consultorio del doctor. El número telefónico está en su tarjeta de identificación de AMERIGROUP Community Care. Si necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros. Le podemos ayudar a hacer una cita. Cuando llame, dígame a la persona con la que hable lo que necesita (por ejemplo, un chequeo o una cita de seguimiento). Asimismo, avíseles si no se siente bien. Así sabrán qué tan pronto necesita que lo vea el doctor. También es posible que no tenga que esperar tanto para verlo.

TIEMPO DE ESPERA PARA LAS CITAS

Queremos que usted reciba atención en cualquier momento. Cuando el consultorio del PCP esté cerrado, un servicio de mensajes tomará su llamada. Su doctor le llamará dentro de 30 minutos. Cuando vaya al consultorio para su cita, no deben hacerlo esperar más de 45 minutos para verlo. Las citas se pueden hacer de la siguiente manera:

Consultas periódicas de atención primaria	Dentro de dos semanas
Consultas periódicas de atención especial	Dentro de 30 días
Exámenes físicos y preventivos para adultos	Dentro de diez semanas
Atención de emergencia	Inmediatamente
Atención urgente	Dentro de 24 horas
Atención prenatal	Dentro de dos semanas
Pruebas de laboratorio y radiología	Dentro de tres semanas
Pruebas urgentes de laboratorio y radiología	Dentro de 48 horas

QUÉ LLEVAR CUANDO VA A UNA CITA

Cuando vaya al consultorio del doctor para su cita, lleve su tarjeta de identificación de AMERIGROUP Community Care y la Forma 3087 de Identificación de Medicaid más reciente, junto con todos los medicamentos que esté tomando. Si la cita es para su hijo, lleve la Forma 3087 de Identificación de Medicaid de usted, la tarjeta de identificación y el registro de vacunas de su hijo y todos los medicamentos que él esté tomando.

CÓMO CANCELAR UNA CITA

Si hace una cita con su doctor y luego no puede ir, llame al consultorio. Dígame que cancelen la cita. Puede hacer otra cita cuando llame. Intente llamar por lo menos 24 horas antes de la cita. Así otra persona podrá ver al doctor a esa hora. Si no llama para cancelar las citas con el doctor en varias ocasiones, este puede pedir que lo cambien a otro doctor.

CÓMO LLEGAR A UNA CITA CON EL DOCTOR O AL HOSPITAL

Si necesita transporte para ir a las citas médicas, llame al Programa de Transportación Médica (MTP) del Departamento de Transporte de Texas. El MTP le ayudará a llegar a sus citas con el doctor y al hospital para las pruebas o la cirugía programadas. Llame al MTP por lo menos 48 horas antes de su cita. Entre más pronto llame, más fácil será obtener transporte. Para saber más, llame gratis al MTP al 1-877-633-8747.

También puede pedirle a alguien que conozca que lo lleve a la cita. Esta persona puede recibir dinero por el millaje recorrido. Si usted es menor de 21 años y llama al MTP por lo menos cinco días hábiles antes de su cita, la persona que lo lleve a la cita puede recibir dinero por el millaje antes de la cita. Si es mayor de 21 años, debe firmar un contrato individual con el MTP. La persona que lo lleve a la cita recibirá dinero por millaje después de la cita.

Si el MTP no está disponible o no puede acomodar sus necesidades especiales, llame al Coordinador de Servicios para que le ayude a coordinar transporte para usted.

Si tiene una queja sobre el MTP, llame y pida hablar con un supervisor. Le ayudará con el problema que tenga. Para saber si hay alguna limitación en los servicios, llame al MTP.

Si tiene una emergencia y necesita transporte, llame al 9-11 para que le envíen una ambulancia.

ACCESO A DOCTORES Y HOSPITALES DE LA RED DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES

Los doctores y hospitales de la red de AMERIGROUP Community Care ayudarán a los miembros con discapacidades a recibir la atención que necesitan. Los miembros con sillas de ruedas, andadores u otras ayudas pueden necesitar ayuda para entrar al consultorio. Si necesita una rampa u otra ayuda, asegúrese de que el personal del consultorio del doctor lo sepa antes de que usted vaya. Al hacer esto, estarán listos para su visita. Si desea ayuda para hablar con el doctor sobre sus necesidades especiales, llame a Servicios para Miembros.

¿QUÉ SIGNIFICA MÉDICAMENTE NECESARIO?

Su PCP le ayudará a obtener los servicios que necesita que sean médicamente necesarios según se define a continuación:

Los servicios médicos médicamente necesarios significan servicios médicos que no sean servicios de salud mental y abuso de sustancias, y que

- a) Son razonables y se necesitan para evitar enfermedades o padecimientos médicos, detectar a tiempo enfermedades, hacer intervenciones o para tratar padecimientos médicos que provocan dolor o sufrimiento, para prevenir enfermedades que

causan deformaciones del cuerpo o que limitan el movimiento, que causan o empeoran una discapacidad, que provocan enfermedad o ponen en riesgo la vida del miembro;

- b) Se prestan en un lugar adecuado donde se ofrezca el nivel adecuado de atención médica para tratar el padecimiento del miembro;
- c) Cumplen con las pautas y normas de calidad de atención médica aprobadas por organizaciones profesionales de atención médica o por departamentos del gobierno;
- d) Son acordes con el diagnóstico del padecimiento;
- e) Son lo menos invasivos o restrictivos posible para permitir un equilibrio de seguridad, efectividad y eficacia;
- f) No son experimentales ni de estudio, y
- g) No son principalmente para la conveniencia del Miembro o proveedor.

Los servicios de salud mental y abuso de sustancias médicamente necesarios son aquellos servicios de salud mental y abuso de sustancias que

- a) Son razonables y necesarios para diagnosticar o tratar los problemas de salud mental o de abuso de sustancias, o para mejorar o mantener el funcionamiento o para evitar que los problemas de salud mental empeoren;
- b) Cumplen con las pautas y normas clínicas aceptadas en el campo de la salud mental y el abuso de sustancias;
- c) Se prestan en el lugar más adecuado y menos restrictivo en donde puedan prestarse de manera segura;
- d) Se prestan al nivel más adecuado de servicios que puedan prestarse sin riesgos;
- e) No se pueden negar sin verse afectada la salud mental o física del miembro o la calidad de la atención prestada;
- f) No son experimentales ni de estudio, y
- g) No son principalmente para la conveniencia del miembro o proveedor.

BENEFICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE MEDICAID

La siguiente lista muestra los servicios y beneficios de atención médica que AMERIGROUP Community Care cubre para todos los miembros del programa STAR+PLUS de Medicaid. El PCP le dará la atención que necesita o lo enviará a otro doctor que pueda darle la atención que necesita. Para recibir algunos

beneficios especiales de AMERIGROUP Community Care, los miembros deben tener cierta edad o tener un problema médico específico. Si tiene preguntas o no está seguro si AMERIGROUP Community Care cubre un beneficio específico, puede llamar a Servicios para Miembros para obtener ayuda.

- Atención médica
- Servicios de podiatría
- Servicios quiroprácticos
- Servicios preventivos
- Servicios médicos de Pasos Sanos de Texas
- Servicios en la sala de emergencias
- Servicios para pacientes externos
- Servicios de centros de salud aprobados a nivel federal y otros servicios ambulatorios cubiertos por los centros de salud aprobados a nivel federal
- Pruebas de laboratorio
- Radiografías
- Atención médica en casa
- Terapia física, ocupacional, del habla, de la audición y del lenguaje
- Transfusiones de sangre
- Equipo médico y artículos médicos
- Pruebas de la audición
- Audífonos para miembros de 21 años en adelante
- Enfermería privada (limitada a miembros que necesitan atención más individual y continua de la que pueden recibir de una agencia de servicios de salud en casa, centro para convalecientes u hospital)
- Servicios de la vista (por favor, vea la sección sobre “Servicios de la vista” para más información)
- Servicios de salud mental y abuso de sustancias (limitados a ciertos tipos de proveedores)
- Atención a largo plazo (vea la sección “STAR+PLUS de Medicaid y servicios y apoyo a largo plazo” para información detallada)
- Atención durante el embarazo
- Servicios de una enfermera partera
- Servicios de una enfermera especializada en pediatría o en atención familiar
- Trasplantes (si son médicamente necesarios, como del hígado, corazón, pulmón, riñón y de la médula ósea)
- Servicios de ambulancia
- Centros de partos
- Servicios relacionados con la genética
- Diálisis
- Educación sobre la salud

- Servicios de intérprete (disponibles por medio de Servicios para Miembros)
- Servicios y artículos de planificación familiar

Las secciones de este manual “Servicios cubiertos por Medicaid de pago por servicio” y “Servicios que no requieren un envío a servicios” le indican los servicios que puede recibir sin obtener un envío a servicios de su PCP.

STAR+PLUS DE MEDICAID Y SERVICIOS Y APOYO A LARGO PLAZO

Algunos servicios médicamente necesarios de atención a largo plazo son para los miembros que necesitan ayuda y no tienen a nadie que los ayude. Otros servicios de atención a largo plazo son para los miembros cuyas necesidades médicas les permiten llenar los requisitos para estar en un centro pero quieren permanecer en casa. Su Coordinador de Servicios de AMERIGROUP Community Care puede ayudarle a usted o a su representante a conocer estos servicios. Investigaremos sus necesidades y qué servicios debe recibir. Para recibir servicios a largo plazo, **tiene que** hablar primero con su Coordinador de Servicios.

- Actividades durante el día y servicios de salud*
- Servicios de ayudante personal*
- Servicios de ayudante personal administrados por el cliente
- Servicios de relevo
- Servicios de casas para convalecientes
- Ayuda con el transporte
- Ayudas para la adaptación
- Cuidado temporal u hogar de atención personal de adultos
- Servicios de asistencia con la vida diaria y atención residencial
- Sistema de respuesta a emergencias
- Artículos médicos
- Adecuaciones menores a la casa
- Servicios de asistencia con la transición
- Servicios de enfermería (en casa)
- Terapia física
- Terapia del habla y del lenguaje
- Servicios nutricionales o de dietista
- Comidas a domicilio
- Atención esencial en casa

*Servicios y apoyo a largo plazo

Llame al Coordinador de Servicios o a Servicios para Miembros. Investigaremos sus necesidades y qué servicios puede recibir. Para obtener algún servicio, tiene que llamar primero al Coordinador de Servicios.

BENEFICIOS ADICIONALES DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

AMERIGROUP Community Care ofrece otros beneficios médicos que los miembros no pueden recibir por medio de Medicaid de pago por servicio. Estos beneficios también se llaman servicios adicionales. AMERIGROUP Community Care ofrece lo siguiente:

- Exterminación de plagas
- Línea gratis de Ayuda de Enfermeras las 24 horas, los 7 días de la semana
- Ayuda con el transporte para acudir a servicios médicos coordinada por el Coordinador de Servicios cuando el Programa MTP no está disponible o no puede satisfacer las necesidades especiales del miembro
- Servicios dentales mejorados para adultos (vea la sección "Servicios dentales")
- Servicios de la vista mejorados (vea la sección "Servicios de la vista")
- Servicios de salud mental y abuso de sustancias mejorados: vea la sección "Servicios de salud mental y abuso de sustancias" para información detallada sobre los siguientes servicios.
 - Programa de hospitalización parcial o tratamiento de día prolongado
 - Tratamiento intensivo para pacientes externos o tratamiento durante el día
 - Servicios fuera de la entidad
 - Servicios residenciales

Llame al Coordinador de Servicios o a Servicios para Miembros. AMERIGROUP Community Care averiguará sus necesidades y qué servicios puede recibir. Para obtener algún servicio, tiene que llamar primero al Coordinador de Servicios.

¿CÓMO PUEDO OBTENER SERVICIOS DE STAR+PLUS SI NO LOS HE RECIBIDO ANTES?

Algunas personas necesitan ayuda con las actividades diarias, como comer o ir al baño. Si no tiene a nadie que le ayude en casa, AMERIGROUP Community Care le puede ayudar. Llame a AMERIGROUP Community Care para pedir ayuda. Enviaremos a un Coordinador

de Servicios a su casa para que vea qué tipo de ayuda necesita. Con su permiso, el Coordinador de Servicios hablará con sus doctores. Luego, el Coordinador de Servicios le informará de la ayuda que le puede conseguir. Si está de acuerdo, el Coordinador de Servicios ayudará a iniciar los servicios. Además, su Coordinador de Servicios lo llamará para ver cómo le va con los servicios.

SERVICIOS CUBIERTOS POR MEDICAID DE PAGO POR SERVICIO

Hay algunos servicios que están cubiertos por Medicaid de pago por servicio en lugar de AMERIGROUP Community Care. No necesita un envío a servicios de su PCP para estos servicios. Los beneficios de Medicaid de pago por servicio son, entre otros:

- Servicios dentales de Pasos Sanos de Texas (inclusive la ortodoncia). Los miembros de Medicaid menores de 21 años pueden recibir beneficios dentales con cualquier dentista de Medicaid. Para encontrar al dentista más cercano, llame gratis al 1-877-847-8377.
- Coordinación de servicios y administración de casos de Intervención Temprana en la Infancia (ECI)
- Administración de casos específicos del Departamento Estatal de Servicios de Salud (DSHS)
- Servicios de rehabilitación de salud mental del DSHS
- Administración de casos para mujeres embarazadas y niños (CPW) del DSHS
- Programa de Salud en las Escuelas de Texas y los Servicios Relacionados (para niños menores de 21 años)
- Programa de Descubrimiento y Desarrollo Vocacional para Niños Ciegos del Departamento de Servicios Auxiliares y de Rehabilitación
- Servicios contra la tuberculosis prestados por proveedores aprobados por el DSHS
- Servicios de farmacia
- Servicios de hospicio del DADS
- Servicios para pacientes internos
- Transporte de ida y vuelta a servicios médicos que no sean de emergencia. El Programa de Transportación Médica (MTP) le ayudará a obtener el transporte que necesita para acudir a sus citas con el doctor. Vea la sección "Cómo llegar a una cita con el doctor o al hospital" para información detallada sobre este servicio.

- Servicios de audiología y de la audición para niños y jóvenes menores de 21 años por medio del Programa de Amplificación para los Niños de Texas (las pruebas de la audición están cubiertas por AMERIGROUP Community Care)

SERVICIOS QUE NO REQUIEREN UN ENVÍO A SERVICIOS

Normalmente es mejor pedir un envío a servicios a su PCP para cualquier servicio de AMERIGROUP Community Care. Sin embargo, puede recibir los servicios a continuación sin un envío a servicios de su PCP:

- Atención de emergencia
- Atención prestada por la enfermera o el asistente de un doctor de la red de AMERIGROUP Community Care
- Exámenes anuales de un ginecoobstetra de la red de AMERIGROUP Community Care
- Servicios dentales para adultos de 21 años en adelante prestados por un dentista de la red de AMERIGROUP Community Care
- Servicios de salud mental y abuso de sustancias prestados por un proveedor de AMERIGROUP Community Care que preste este tipo de servicios
- Planificación familiar prestada por cualquier proveedor de servicios de planificación familiar de la red de AMERIGROUP Community Care o uno que haya sido aprobado por el estado para Medicaid.
- Atención prenatal prestada por un ginecoobstetra o una enfermera partera certificada de la red de AMERIGROUP Community Care
- Servicios de la vista prestados por un proveedor de servicios de la vista (optometrista) de AMERIGROUP Community Care
- Exámenes de detección o pruebas de enfermedades de transmisión sexual, entre ellas, VIH, llevados a cabo por un doctor de la red de AMERIGROUP Community Care
- Servicios de Pasos Sanos de Texas (antes EPSDT). Esto cubre chequeos dentales y médicos para niños.

BENEFICIOS Y SERVICIOS QUE NI AMERIGROUP COMMUNITY CARE NI MEDICAID OFRECEN

Estos son beneficios y servicios que AMERIGROUP Community Care no ofrece. Estos servicios tampoco están cubiertos por Medicaid de pago por servicio.

- Todo lo que no sea médicamente necesario
- Todo lo que sea experimental, como un tratamiento nuevo que se está poniendo a prueba o que no se ha demostrado que funcione
- Cirugía cosmética que no sea médicamente necesaria
- Esterilización para miembros menores de 21 años
- Cuidado periódico de los pies salvo para miembros con diabetes o mala circulación.
- Servicios de tratamiento de fertilidad
- Tratamiento de discapacidades relacionadas con el servicio militar
- Servicios de programas de pérdida de peso
- Medicina experimental o de investigación, a menos que haya sido aprobada por AMERIGROUP Community Care como un servicio médico básico
- Reversión de la esterilización voluntaria
- Tratamientos de infertilidad
- Cuarto privado y artículos para la comodidad personal cuando está hospitalizado
- Cambio de sexo o cirugía transexual

Para más información sobre los servicios que AMERIGROUP Community Care no cubre, por favor, llame a Servicios para Miembros.

ATENCIÓN PREVENTIVA PARA NIÑOS Y ADULTOS

Todo miembro de AMERIGROUP Community Care tiene que acudir a los chequeos preventivos periódicos con su PCP. Durante el chequeo preventivo, su PCP puede ver si tiene algún problema antes de que se convierta en algo grave. Cuando se haga miembro de AMERIGROUP Community Care, llame a su PCP y haga su primera cita antes de 90 días.

ATENCIÓN PREVENTIVA PARA NIÑOS, EL PROGRAMA DE PASOS SANOS DE TEXAS

POR QUÉ ES IMPORTANTE PASOS SANOS DE TEXAS PARA LOS NIÑOS

Los niños necesitan acudir a más chequeos preventivos que los adultos. Estos chequeos preventivos para niños se llaman chequeos de Pasos Sanos de Texas. Pasos Sanos de Texas es un programa para todas las personas que reciben Medicaid y que son menores de 21 años. Pasos Sanos de Texas proporciona chequeos médicos para su hijo. Estos chequeos son importantes. Aunque su hijo se vea y se sienta bien, puede tener un problema médico. Pasos Sanos de Texas hace lo siguiente:

- Encuentra y trata a tiempo los problemas médicos de su hijo. Si sabe que su hijo tiene un problema médico, hable con su doctor sobre Pasos Sanos de Texas.
- Le informa sobre los servicios médicos especiales para niños que AMERIGROUP Community Care le ofrece sin costo alguno para usted y le indica cómo obtenerlos. Su hijo puede recibir servicios como estampillas para comida y WIC.

Si su hijo tiene necesidades especiales o padece una enfermedad como asma o diabetes, uno de nuestros Coordinadores de Servicios le puede ayudar a recibir los chequeos, exámenes y vacunas de Pasos Sanos de Texas.

Su hijo puede ver a cualquier proveedor de Pasos Sanos de Texas para recibir estos chequeos preventivos. El proveedor de Pasos Sanos de Texas no tiene que ser un proveedor de la red de AMERIGROUP Community Care. Su hijo puede recibir atención de Pasos Sanos de Texas sin un envío a servicios. Por favor, vea la sección "Servicios que no requieren un envío a servicios."

En estas consultas de Pasos Sanos de Texas, el PCP de su hijo:

- Se asegurará de que su bebé esté creciendo bien;
- Le ayudará a cuidar al bebé, hablará con usted sobre qué alimentos darle al bebé y cómo ayudarlo a que se duerma;
- Le contestará las preguntas que tenga sobre su bebé;
- Mirará si el bebé tiene algún problema que necesite más atención médica, y
- Vacunará al bebé para protegerlo contra enfermedades.

QUÉ HACER SI NO PUEDE LLEGAR A UNA CITA

Si no puede llegar a una cita, debe llamar al PCP para cancelarla. Puede hacer otra cita cuando llame.

QUÉ HACER CUANDO ESTÁ FUERA DE LA CIUDAD Y A SU HIJO LE TOCA UN CHEQUEO DE PASOS SANOS DE TEXAS

Si está fuera de la ciudad y a su hijo le toca un chequeo de Pasos Sanos de Texas, llame al consultorio del PCP o a Servicios para Miembros para obtener ayuda.

CUÁNDO DEBE SU HIJO ACUDIR A LOS CHEQUEOS DE PASOS SANOS DE TEXAS

El primer chequeo preventivo del bebé se llevará a cabo en el hospital enseguida que el bebé haya nacido. Para los seis chequeos siguientes, debe llevar al bebé al consultorio del PCP. Tiene que hacer una cita con el doctor para un chequeo de Pasos Sanos de Texas cuando el bebé tenga:

- Entre 1 y 2 semanas
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses

No olvide hacer estas citas. Lleve a su hijo al PCP cuando le toque.

Cuando su hijo tenga entre 3 y 20 años, salvo cuando tenga 7, 9 ó 19 años, debe ver al PCP por lo menos una vez al año para que le haga un chequeo de Pasos Sanos de Texas. **Recuerde, si no lleva a su hijo a los chequeos de Pasos Sanos de Texas ni mantiene sus vacunas al día, podría dejar de recibir TANF.**

PRUEBA DE DETECCIÓN DE PLOMO EN LA SANGRE

En todos los chequeos de Pasos Sanos de Texas entre 6 meses y 6 años, el PCP de su hijo le hará una prueba de detección de intoxicación por plomo.

El PCP de su hijo también le hará una prueba de sangre a los 12 y a los 14 meses. Esta prueba le indicará si su hijo tiene plomo en la sangre. El PCP de su hijo le tomará una muestra de sangre pinchándole el dedo o tomando sangre de la vena.

EXÁMENES DE LA VISTA

- En el chequeo de detección de Pasos Sanos de Texas, el PCP de su hijo le hará una prueba de la vista.
- Pueden hacerle a su hijo pruebas de la vista a partir de los 3 años.
- El PCP de su hijo puede enviarlo a un doctor de la vista si necesita más pruebas o lentes.

Por favor, vea la sección “Servicios de la vista” para más información.

PRUEBAS DE LA AUDICIÓN

- En el chequeo de detección de Pasos Sanos de Texas, el PCP de su hijo le hará una prueba de la audición.
- Pueden hacerle más pruebas de la audición a partir de los 4 años.

SERVICIOS DENTALES

El PCP de su hijo le examinará los dientes y encías como parte de los chequeos periódicos de Pasos Sanos de Texas. Cuando tenga un año, su hijo recibirá un envío a servicios para ver a un dentista. Luego, su hijo deberá empezar a ver al dentista cada año. Vea la sección “Servicios dentales” para más información.

PASOS SANOS DE TEXAS (SERVICIOS DE EXÁMENES, DIAGNOSIS Y TRATAMIENTO TEMPRANOS Y PERIÓDICOS, EPSDT)

• RECIÉN NACIDOS	• Hepatitis B		(Hep B)	primera vacuna
• DE 1 A 2 SEMANAS	• Chequeo preventivo			
• 2 MESES	• Chequeo preventivo			
	• Difteria, tétano y pertusis		(DTaP)	primera vacuna
	• Polio		(IPV)	primera vacuna
	• H Influenza, tipo B		(Hib)	primera vacuna
	• Hepatitis B		(Hep B)	segunda vacuna
• 4 MESES	• Prevnar núm. 2			
	• Chequeo preventivo			
	• Difteria, tétano y pertusis		(DTaP)	segunda vacuna
	• Polio		(IPV)	segunda vacuna
	• H Influenza, tipo B		(Hib)	segunda vacuna
• 6 MESES	• Prevnar núm. 2			
	• Chequeo preventivo			
	• Difteria, tétano y pertusis		(DTaP)	tercera vacuna
	• Polio	(de 6 a 18 meses de edad)	(IPV)	tercera vacuna
	• H Influenza, tipo B		(Hib)	tercera vacuna
• 9 MESES	• Hepatitis B		(Hep B)	tercera vacuna
	• Prevnar núm. 3			
	• Chequeo preventivo			
	• Difteria, tétano y pertusis	(de 9 a 12 meses de edad)		
	• Chequeo preventivo			
• 12 MESES	• Varicela	(de 12 a 18 meses de edad)	(Varicella)	primera vacuna
	• Sarampión, paperas y rubéola	(de 12 a 15 meses de edad)	(MMR)	primera vacuna
	• H. Influenza tipo B	(de 12 a 15 meses de edad)	(Hib)	cuarta vacuna
	• Prevnar núm. 4	(de 12 a 15 meses de edad)		
	• Chequeo preventivo	(de 9 a 12 meses de edad)		
• 15 MESES	• Difteria, tétano y pertusis			
	• Chequeo preventivo			
• 18 MESES	• Chequeo preventivo			

PASOS SANOS DE TEXAS (SERVICIOS DE EXÁMENES, DIAGNOSIS Y TRATAMIENTO TEMPRANOS Y PERIÓDICOS, EPSDT)

• 24 MESES	• Chequeo preventivo			
	• Prueba de detección de plomo			
• 3 AÑOS	• Chequeo preventivo			
	• Prueba de detección de plomo			
• 4 AÑOS	• Chequeo preventivo			
	• Sarampión, paperas y rubéola	(de 4 a 6 años de edad)	(MMR)	segunda vacuna
	• Polio	(de 4 a 6 años de edad)	(IPV)	cuarta vacuna
	• Difteria, tétano y pertusis	(de 4 a 6 años de edad)	(DTaP)	quinta vacuna
	• Prueba de detección de plomo			
• 5 AÑOS	• Chequeo preventivo			
	• Prueba de detección de plomo			
• 6 AÑOS	• Chequeo preventivo			
	• Prueba de detección de plomo			

PROGRAMA DE CHEQUEOS PREVENTIVOS PARA MIEMBROS ADULTOS

TIPO DE EXÁMEN	¿QUIÉN LO NECESITA?	¿CON QUÉ FRECUENCIA?
CHEQUEO PREVENTIVO	De 21 años en adelante	Cada año
PRUEBA DE PAPANICOLAOU Y EXAMEN PÉLVICO	Mujeres: Menores de 18 años que están sexualmente activas	Cada año
	De 18 años en adelante	Cada año
EXAMEN CLÍNICO DE LOS SENOS	Mujeres: De 20 a 39 años	Cada año
	De 40 años en adelante	Cada año
AUTO EXAMEN DE LOS SENOS	Mujeres de 20 años en adelante	Una vez al mes
MAMOGRAFÍAS (RADIOGRAFÍA DE LOS SENOS)	Mujeres de 40 años en adelante	Cada año
PRUEBA PARA DETECTAR SANGRE OCULTA EN LAS HECES	De 50 años en adelante	Cada año
SIGMOIDOSCOPIA O COLONOSCOPIA, Y EXAMEN RECTAL DIGITAL/PRUEBA DE ANTÍGENO PROSTÁTICO ESPECÍFICO	De 50 años en adelante	Cada 5 años

ATENCIÓN PREVENTIVA PARA ADULTOS

Mantenerse sano significa acudir al PCP para que le haga chequeos periódicos. Utilice el gráfico a continuación para asegurarse de que está al día con los chequeos anuales de atención preventiva.

CUANDO NO ACUDE A UNO DE SUS CHEQUEOS PREVENTIVOS

Si usted o su hijo no se hace un chequeo preventivo cuando le toca, haga una cita con el PCP lo antes posible. Si necesita ayuda para hacer una cita, llame a Servicios para Miembros. Si su hijo no ha visto al PCP

cuando le toca, AMERIGROUP Community Care le enviará a usted una postal recordándole que haga una cita para el chequeo de Pasos Sanos de Texas de su hijo.

ATENCIÓN MÉDICA ESPECIAL

SERVICIOS DE LA VISTA

Los miembros de AMERIGROUP Community Care reciben beneficios de servicios de la vista. No necesita un envío a servicios de su PCP para recibir estos beneficios.

Los niños menores de 21 años tienen cobertura para un examen de la vista y para monturas y lentes médicamente necesarios una vez cada 12 meses entre el primero de septiembre y el 31 de agosto, o cuando sean médicamente necesarios. Los miembros adultos de 21 años en adelante tienen cobertura para un examen de la vista y para monturas y lentes médicamente necesarios cada 24 meses.

Los beneficios mejorados de servicios de la vista incluyen una variedad más amplia de monturas y lentes inastillables. Por favor, llame a Block Vision al 1-800-428-8789 si necesita ayuda para encontrar a un doctor de la vista (optometrista) en su zona que forme parte de la red.

SERVICIOS DENTALES

Los miembros de AMERIGROUP Community Care también reciben servicios dentales. No necesita un envío a servicios de su PCP para recibir servicios dentales.

Las personas menores de 21 años pueden recibir beneficios dentales con cualquier dentista de Medicaid. Para encontrar a un dentista cercano para su hijo, llame gratis a Pasos Sanos de Texas al 1-877-847-8377.

AMERIGROUP Community Care ofrece a los miembros de 21 años en adelante beneficios dentales adicionales. Para obtener estos servicios, llame a HealthVelocity al 1-800-365-3527. Puede obtener los siguientes servicios dentales cada seis meses por medio de HealthVelocity sin costo alguno para usted:

- Exámenes
- Limpiezas básicas
- Radiografías
- Radiografía de aleta de mordida, según sea necesario

Los miembros de AMERIGROUP Community Care STAR+PLUS que tengan 21 años en adelante pueden

obtener descuentos en otros servicios dentales no mencionados arriba. Estos servicios adicionales son, entre otros:

Endodoncia—Atención para enfermedades del tejido blando de la parte central del diente.

Periodontología—Atención para enfermedades de las estructuras de sostén de los dientes, como las encías.

Prostodoncia—Colocación y remoción de piezas como coronas y puentes.

Cirugía bucal—Cirugía como la extracción de muelas de juicio retenidas.

SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y ABUSO DE SUSTANCIAS

A veces el estrés provocado por las múltiples responsabilidades de la casa y la familia puede conducir a depresión, ansiedad, problemas maritales y familiares, problemas con los hijos y abuso de alcohol y drogas. Si usted o un familiar tienen este tipo de problemas, AMERIGROUP Community Care tiene contratos con doctores que pueden ayudarle.

Puede llamar a Servicios para Miembros de AMERIGROUP Community Care para obtener ayuda inmediatamente. También puede obtener el nombre de un doctor, terapeuta o consejero que lo verá si lo necesita. Todos los servicios y los tratamientos son estrictamente confidenciales. No necesita un envío a servicios de su PCP para estos servicios.

Hay muchos servicios disponibles, como por ejemplo:

- Tratamiento para servicios de salud mental y abuso de sustancias para personas menores de 21 años;
- Servicios de desintoxicación;
- Servicios psiquiátricos, y
- Servicios de consejería para adultos de 21 años en adelante.

AMERIGROUP Community Care también cubre beneficios adicionales de salud mental y abuso de sustancias. Estos beneficios son, entre otros:

- Programa de hospitalización parcial (PHP) o tratamiento de día prolongado. Este programa se utiliza para ayudar a prevenir la hospitalización u ofrecer otra alternativa. PHP incluye 23 horas de observación en la sala de emergencias del hospital o en un lugar residencial. Se proporcionan servicios médicamente necesarios para ayudar a que el padecimiento de la persona se establezca y evitar el riesgo de hospitalización.

- Tratamiento intensivo para pacientes externos o tratamiento durante el día. Este programa está diseñado para ayudar a prevenir la hospitalización que no sea necesaria. Se proporcionan servicios médicamente necesarios para ayudar a que el padecimiento de la persona se estabilice y evitar el riesgo de hospitalización.
- Servicios fuera de la entidad. Este programa está diseñado para ofrecer servicios a los miembros en un lugar que no sea el acostumbrado del proveedor, como la casa del miembro u otro lugar.
- Servicios residenciales. Este programa ofrece supervisión las 24 horas del día, los 7 días de la semana para miembros que necesitan tratamiento clínico más intensivo. Normalmente hay disponible terapia individual, de grupo o familiar.

SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR

AMERIGROUP Community Care coordinará la orientación y la educación sobre cómo planear un embarazo o cómo prevenirlo. Puede llamar a su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) y hacer una cita. También puede acudir a cualquier proveedor de planificación familiar de Medicaid. No necesita un envío de su PCP. También puede consultar la última parte de este manual para ver una lista de proveedores de planificación familiar cercanos.

ADMINISTRACIÓN DE CASOS PARA MUJERES EMBARAZADAS Y NIÑOS

El Programa de Administración de Casos para Mujeres Embarazadas y Niños (CPW) proporciona servicios a niños, desde su nacimiento hasta los 20 años, que tienen un padecimiento o riesgo médico y a mujeres embarazadas con alto riesgo. Los administradores de casos ayudan a los niños y a las mujeres embarazadas a conseguir ayuda con:

- Acceso a servicios médicos necesarios
- Problemas familiares
- Problemas con la educación o la escuela
- Problemas económicos
- Recursos cerca de donde viven
- Equipo y artículos

Puede ver más información sobre el CPW en www.dshs.state.tx.us/caseman/default.shtm.

ATENCIÓN ESPECIAL PARA MUJERES EMBARAZADAS QUE SON MIEMBROS

Taking Care of Baby and Me® es un programa de AMERIGROUP Community Care para todas las mujeres embarazadas que son miembros. Es muy importante que vea al PCP o al ginecoobstetra cuando está embarazada. Este tipo de atención se llama atención prenatal. Puede ayudarle a tener un bebé sano. La atención prenatal siempre es importante incluso si ya ha tenido a un bebé. Con nuestro programa, las mujeres miembros reciben información médica y regalos para bebés por recibir atención prenatal y acudir a las clases prenatales.

Cuando participa en nuestro programa Taking Care of Baby and Me®, recibe los servicios de un Administrador de Servicios. El Administrador de Servicios puede trabajar con usted para ayudarle a recibir la atención prenatal y los servicios que necesita durante el embarazo y hasta el chequeo de las 6 semanas posteriores al parto. El Administrador de Servicios puede llamarle para ver cómo va el embarazo. Le puede ayudar si tiene preguntas. El Administrador de Servicios también puede ayudarle a encontrar recursos de atención prenatal en su comunidad para ayudarle durante el embarazo. Para saber más sobre el programa Taking Care of Baby and Me®, llame a Servicios para Miembros.

CUANDO QUEDE EMBARAZADA

Si cree que está embarazada, llame de inmediato a su PCP o ginecoobstetra. No necesita un envío de su PCP para ver a un ginecoobstetra. Su ginecoobstetra debe verla antes de dos semanas. Podemos ayudarle a encontrar un ginecoobstetra de AMERIGROUP Community Care si lo necesita.

Cuando esté embarazada, AMERIGROUP Community Care le enviará un paquete educativo sobre el embarazo. El paquete contiene:

- Una carta dándole la bienvenida al programa Taking Care of Baby and Me®
- Un libro sobre cómo cuidar de sí misma titulado *Cómo planear un embarazo saludable*
- Folletos de premios del programa Taking Care of Baby and Me®
- Una hoja educativa sobre nuestra Línea de Ayuda de Enfermeras las 24 horas

El libro sobre cómo cuidar de sí misma le brinda información sobre el embarazo. También puede usar

el libro para anotar cosas que ocurren durante el embarazo. Los folletos del programa Taking Care of Baby and Me® le informan sobre los regalos que recibirá por obtener atención prenatal e ir a clases prenatales, clases para ser buenos padres, clases sobre el parto o clases sobre la lactancia materna. Llame a Servicios para Miembros para recibir estos servicios.

Necesita cuidar bien su salud durante el embarazo. Puede obtener alimentos saludables del **Programa para Mujeres, Bebés y Niños** (WIC). Servicios para Miembros puede darle el número telefónico del programa WIC cercano a usted. Simplemente llámenos.

Cuando está embarazada, debe ir a su PCP o ginecoobstetra por lo menos:

- Cada cuatro semanas durante los primeros seis meses
- Cada dos semanas durante el séptimo y el octavo mes
- Cada semana durante el último mes

Su PCP o ginecoobstetra quizás quiera que lo vaya a ver con más frecuencia según sus necesidades médicas.

CUANDO TIENE UN BEBÉ

Cuando dé a luz, usted y su bebé se quedarán en el hospital por lo menos:

- 48 horas después de un parto vaginal
- 96 horas después de una cesárea

Puede que se esté en el hospital menos tiempo si su PCP o ginecoobstetra y el doctor del bebé ven que usted y su bebé están bien. Si usted o su bebé se marchan del hospital antes, su PCP o ginecoobstetra pueden pedirle que tenga una cita con una enfermera en el consultorio o en casa.

Después de que tenga a su bebé, puede llenar una solicitud de Medicaid en el hospital para ver si su bebé puede recibir beneficios de Medicaid. Hable con el trabajador social del hospital antes de regresar a casa para asegurarse de que la solicitud esté completa.

No olvide llamar a Servicios para Miembros de AMERIGROUP Community Care lo antes posible para informar al Administrador de Casos de que ya tuvo a su bebé. Nosotros también necesitaremos tener la información de su bebé. Puede que ya haya escogido al PCP de su bebé antes de que naciera. Si no, podemos ayudarle a escoger a un PCP para su bebé.

Después de tener a su bebé, AMERIGROUP Community Care le enviará el paquete educativo Taking Care of Baby and Me®. El paquete contiene:

- Una carta dándole la bienvenida a la etapa de posparto del programa Taking Care of Baby and Me®
- Un libro sobre el cuidado del bebé llamado **El cuidado del recién nacido**
- Un folleto de premios del programa Taking Care of Baby and Me® sobre la cita de posparto
- Un folleto sobre la depresión posparto
- Una hoja educativa sobre nuestra Línea de Ayuda de Enfermeras las 24 horas

Puede utilizar el libro sobre el cuidado del bebé para anotar cosas que ocurren durante el primer año de vida de su bebé. Este libro le dará información sobre el crecimiento del bebé.

CÓMO Y CUÁNDO CAMBIAR EL PCP DE SU HIJO

Puede cambiar de PCP hasta cuatro veces al año. Simplemente consulte el Directorio de Proveedores de AMERIGROUP Community Care que recibió en el paquete de inscripción en STAR de su hijo. AMERIGROUP Community Care también le puede ayudar a escoger a un doctor para su hijo. Llame a Servicios para Miembros si necesita ayuda.

Podemos cambiar el PCP de su hijo el mismo día que solicite el cambio. El cambio entrará en vigor de inmediato. Llame al consultorio del doctor si quiere hacer una cita. El número telefónico está en su tarjeta de identificación de AMERIGROUP Community Care. Si necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros. Le ayudaremos a hacer una cita.

No podrá cambiar el PCP de su hijo si:

- Ya ha cambiado de PCP cuatro veces en un año.
- El PCP que escogió para su hijo no puede aceptar a pacientes nuevos.
- El nuevo PCP de su hijo no forma parte de la red de AMERIGROUP Community Care.

CÓMO RECIBIR ATENCIÓN CUANDO NO PUEDE SALIR DE CASA

AMERIGROUP Community Care encontrará una manera de ayudar a cuidarlo. Llame de inmediato a Servicios para Miembros si no puede salir de casa. Le pondremos en contacto con un Coordinador de Servicios que le ayudará a recibir la atención médica que necesita.

MEDICAMENTOS

Tanto los adultos como los niños pueden obtener tantas recetas como su doctor considere necesario. Bajo Medicaid tradicional de pago por servicio, no

está limitado a tres recetas por mes. Puede ir a cualquier farmacia que acepte Medicaid para que le surtan las recetas. Puesto que Medicaid de pago por servicio cubre sus recetas, tendrá que llevar la Forma 3087 de Medicaid cuando vaya a recoger los medicamentos.

Si no sabe si una farmacia acepta Medicaid, pregúntele al farmacéutico. También puede llamar a Servicios para Miembros para obtener ayuda.

Es una buena idea ir a la misma farmacia cada vez que necesite medicamentos. Así el farmacéutico conocerá los problemas que puedan surgir cuando toma más de un medicamento. Si va a otra farmacia, debe decirle al farmacéutico si toma otros medicamentos.

Si necesita ayuda para encontrar una farmacia o si tiene problemas para que le surtan las recetas, llame al Vendor Drug Program al 1-800-252-8263.

SERVICIOS ESPECIALES DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE PARA UNA VIDA SANA INFORMACIÓN SOBRE LA SALUD

Aprender más sobre la salud y una vida sana puede ayudarle a mantenerse sano.

Una manera de obtener información sobre la salud es preguntar a su PCP. Otra manera es llamar a Servicios para Miembros. La Línea de Ayuda de Enfermeras está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para ayudarle con sus preguntas sobre la salud. La Línea de Ayuda de Enfermeras puede indicarle si necesita ver al doctor. También le pueden indicar cómo tratar algunos de los problemas médicos que pueda tener.

CLASES DE EDUCACIÓN SOBRE LA SALUD

Con nuestros programas de educación sobre salud, en AMERIGROUP Community Care trabajamos para ayudar a mantenerlo sano. También podemos ayudarle a encontrar clases comunitarias de salud cerca de su casa. Estas clases no tienen costo alguno para usted. Puede llamar a Servicios para Miembros para averiguar dónde y cuándo se dan estas clases. También puede ir a nuestro sitio web en www.myamerigroupcorp.com para obtener información sobre las clases en su comunidad.

Estas clases son, entre otras:

- Servicios de AMERIGROUP Community Care y cómo obtenerlos

- Parto
- Cuidado infantil
- Ser buenos padres
- Embarazo
- Dejar de fumar
- Protegerse de la violencia
- Otras clases sobre temas de salud

Algunos de los consultorios más grandes de la red (como las clínicas) pasan videos sobre la salud que hablan de inmunizaciones (vacunas), atención prenatal y otros temas de salud importantes. Esperamos que mirar estos videos le enseñe más sobre cómo mantenerse sano.

También le enviaremos el boletín para miembros cuatro veces al año. Este boletín le brinda información médica sobre atención preventiva, cómo tratar las enfermedades, cómo ser mejores padres y muchos otros temas.

CONTROL DE ENFERMEDADES

AMERIGROUP cuenta con Programas para el Control de Enfermedades para ayudarle a entender y controlar mejor sus problemas crónicos de salud. Su proveedor de cuidado primario y nuestro equipo le ayudarán con sus necesidades de atención médica. Ellos harán los arreglos para las visitas de salud a la casa y los artículos de apoyo médico que necesite para ayudar a controlar su estado de salud.

Enfermeras o trabajadores sociales con licencia, llamados administradores de servicios de control de enfermedades, lo apoyan por teléfono. Ellos ayudan a hacer los arreglos para otros servicios como el programa para dejar de fumar, las clases de nutrición u otras actividades de apoyo en la comunidad. Los administradores de servicios también le ayudan a entender mejor su estado de salud y trabajarán con usted para formular un plan para atender sus necesidades especiales. Pueden ayudarle a hacer los arreglos para su atención médica trabajando con su PCP para asegurar que usted reciba los servicios de seguimiento que necesita. Un ejemplo de los arreglos que hacen es coordinar el transporte al consultorio de su doctor y los envíos a especialistas cuando sean necesarios.

AMERIGROUP recibió del NCQA (Comité Nacional para Control de Calidad) Acreditación Orientada a los Pacientes y Proveedores para los siguientes programas. Obtener acreditación del NCQA por el

Control de Enfermedades representa nuestro continuo compromiso de ayudarlo a recibir cobertura de atención médica de calidad.

El Programa de Control de Enfermedades de AMERIGROUP incluye:

- Asma
- Enfermedades pulmonares obstructivas crónicas (EPOC)
- Insuficiencia cardiaca congestiva (CHF)
- Enfermedad arterial coronaria (CAD)
- Trastorno depresivo mayor
- Diabetes
- VIH/SIDA
- Esquizofrenia

Como miembro de AMERIGROUP inscrito en el Control de Enfermedades, tiene ciertos derechos y responsabilidades.

Usted tiene el derecho de:

- Tener información sobre AMERIGROUP. Es decir, información sobre nuestros programas y servicios, la experiencia laboral y educación de nuestro personal. También incluye contratos que tenemos con otras empresas o departamentos.
- Negarse a participar en o darse de baja de los programas y servicios que ofrecemos.
- Saber cuáles miembros del personal hacen los arreglos para los servicios de atención médica que recibe usted y a quién debe pedirle que se haga un cambio.
- Recibir ayuda de AMERIGROUP para tomar decisiones con sus doctores sobre su atención médica.
- Saber sobre todos los tratamientos relacionados con el Control de Enfermedades. Es decir, cualquier cosa mencionada en las pautas clínicas, ya sea cubierta por AMERIGROUP o no. Tiene derecho de hablar de todas las opciones con sus doctores.
- Exigir que la información personal y médica se mantenga confidencial según la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA); saber quién tiene acceso a su información; saber qué hace AMERIGROUP para asegurar la privacidad.
- Ser tratado con cortesía y respeto por el personal de AMERIGROUP.
- Presentar una queja ante AMERIGROUP y que se le informe cómo presentar una queja. Esto incluye saber sobre las normas de AMERIGROUP acerca de

la respuesta rápida a las quejas y resolver asuntos relacionados con la calidad.

- Recibir información que usted pueda entender.

Usted tiene la responsabilidad de:

- Escuchar y saber los efectos de aceptar o rechazar consejos de atención médica.
- Proporcionar a AMERIGROUP información necesaria para llevar a cabo nuestros servicios.
- Decirle a AMERIGROUP y a sus doctores si decide darse de baja del programa para el Control de Enfermedades.

Si tiene una de estas enfermedades o si desea saber más sobre nuestros programas para el Control de Enfermedades, por favor, llame al 1-800-600-4441, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., hora del este y pida hablar con un administrador de servicios de Control de Enfermedades. También puede visitar nuestro sitio web para más información en: www.myamerigroup.com.

ACTIVIDADES COMUNITARIAS

AMERIGROUP Community Care patrocina y participa en actividades comunitarias especiales y días de diversión para la familia gratis en los cuales puede obtener información médica y pasarlo bien. Puede aprender sobre temas como comida saludable, asma y estrés. Usted y su familia pueden jugar, ganar premios o hacer que les pinten la cara. Los representantes de AMERIGROUP Community Care también le contestarán sus preguntas sobre sus beneficios. Llame a Servicios para Miembros para saber dónde y cuándo se llevan a cabo estas actividades.

VIOLENCIA DOMÉSTICA

La violencia doméstica es maltrato. El maltrato es malo y peligroso para la salud. Nunca está bien que alguien le pegue a otra persona ni que la atemorice. La violencia doméstica causa lesiones y dolor a propósito. La violencia doméstica en la casa puede perjudicar a sus hijos y a usted. Si cree que es víctima de maltrato, llame o hable con su doctor. Su doctor puede hablar con usted sobre violencia doméstica. Puede ayudarlo a entender que usted no ha hecho nada malo y que no merece sufrir maltrato.

Consejos de seguridad para su protección:

- Si tiene alguna lesión, llame a su doctor. Llame al 9-11 ó vaya al hospital más cercano si necesita atención de emergencia. Vea la sección sobre

“Atención de emergencia” para obtener más información.

- Tenga un plan para ir a un lugar seguro (como un refugio para mujeres, la casa de un familiar o una persona de confianza)
- Tenga siempre una maleta pequeña empacada.
- Déle su maleta a una persona de confianza para que la guarde hasta que la necesite.

Si tiene preguntas, por favor llame a la Línea Nacional Contra la Violencia Doméstica al 1-800-799-7233.

MENORES DE EDAD

Para la mayoría de miembros de AMERIGROUP Community Care que son menores de 18 años, la red de doctores y hospitales de AMERIGROUP Community Care no puede brindarles atención sin el consentimiento de sus padres o de su tutor legal. Esto no es pertinente si se necesita atención de emergencia. Los padres y el tutor legal también tienen el derecho de saber qué contienen los expedientes médicos del menor. Los miembros menores de 18 años pueden pedir al doctor que no les diga nada a los padres sobre el expediente médico, a menos que los padres le pidan al doctor verlo.

Estas normas no son pertinentes para menores emancipados. Los menores emancipados son miembros menores de 18 años que:

- Están casados.
- Están embarazadas, o
- Tienen un hijo.

Los menores emancipados pueden tomar sus propias decisiones sobre la atención médica que reciben ellos y sus hijos. Los padres ya no tienen el derecho de ver los expedientes médicos de los menores emancipados.

CÓMO HACER UN “TESTAMENTO VITAL” (DIRECTIVAS ANTICIPADAS)

Los menores emancipados y los miembros de 18 años en adelante tienen derechos bajo las leyes de directivas anticipadas. Una directiva anticipada habla sobre cómo hacer un “testamento vital”. Un testamento indica que usted quizás no quiera recibir atención médica si tiene una enfermedad o lesión grave y no va a mejorar. Para garantizar que va a recibir el tipo de atención que usted desea si está

demasiado enfermo para decidir por sí mismo, puede firmar un testamento vital. Este es un tipo de directiva anticipada. Es un documento que le indica al doctor y a su familia el tipo de atención que usted no desea recibir si está enfermo o lesionado de gravedad.

Puede obtener un testamento vital de su PCP o llamando a Servicios para Miembros. Puede llenarlo usted mismo o llamar a Servicios para Miembros para obtener ayuda; sin embargo, los empleados de AMERIGROUP Community Care no pueden ofrecer consejo legal o actuar como testigos. Después de llenar la forma, llévesela al doctor o envíesela por correo. Su doctor sabrá entonces qué tipo de atención desea obtener.

Puede cambiar de opinión en cualquier momento después de haber firmado un testamento vital. Llame a su doctor para sacar el “testamento vital” de su expediente médico. También puede hacer cambios en el testamento vital llenando y firmando uno nuevo.

También puede firmar un documento llamado poder perdurable. Este documento le permitirá nombrar a una persona para que tome decisiones cuando usted no las pueda tomar por sí mismo. Pregúntele a su doctor sobre estas formas.

QUEJAS Y APELACIONES

Si tiene preguntas o problemas con sus beneficios de AMERIGROUP Community Care, por favor llame a Servicios para Miembros.

QUEJAS

Si tiene problemas con los servicios o la red de proveedores de AMERIGROUP Community Care y desea hablarnos de ello, por favor, llame a Servicios para Miembros al 1-800-600-4441. Puede llamar al Defensor de Miembros local de su área de servicio.

- Bexar – 210-737-5700, ext. 55819
- Harris – 713-218-5100
- Travis – 512-382-4970

PRIMER NIVEL DE QUEJA

AMERIGROUP Community Care intentará solucionar su queja por teléfono. Si no podemos solucionar el problema durante su llamada, le enviaremos una carta dentro de cinco días. Adjuntaremos una forma de queja. Por favor, llene esta forma y envíenosla.

Necesitamos esta forma para investigar su queja. Si necesita ayuda para llenar la forma, por favor,

llame a Servicios para Miembros. Envíe esta forma a su área de servicio.

Área de Servicio de Bexar:

AMERIGROUP Community Care
ATTN : Member Advocate
Bonham Bldg. Ste 100
4400 Piedras Dr. South
San Antonio, TX 78228

Área de Servicio de Harris:

AMERIGROUP Community Care
ATTN : Member Advocate
6700 West Loop South
Suite 200
Bellaire, TX 77401

Área de Servicio de Travis:

AMERIGROUP Community Care
ATTN : Member Advocate
823 Congress Ave.
Suite 1010
Austin, TX 78701

Le enviaremos una carta dentro de 30 días de haber recibido su queja. Esta carta le indicará lo que hemos hecho para tratar su queja.

Si su queja es una emergencia, la investigaremos dentro de 72 horas de recibir su llamada o forma de queja.

Segundo Nivel de Queja

Si no está satisfecho con la respuesta que hemos dado a su queja al primer nivel, puede pedirnos que la investiguemos de nuevo. Esto es una queja al segundo nivel. Debe hacer esto antes de 30 días de haber recibido nuestra carta con la respuesta a su queja al primer nivel.

Nos reuniremos con cierto personal de AMERIGROUP Community Care, proveedores de la red y otros miembros de AMERIGROUP Community Care para investigar su queja. Intentaremos encontrar una fecha y una hora para que usted pueda asistir a la reunión si así lo desea. Puede venir a la reunión con alguien si lo desea. No tiene que venir a la reunión. Le enviaremos los documentos que examinaremos durante esta reunión por lo menos cinco días antes de la misma.

Le enviaremos una carta dentro de cinco días después de esta reunión para comunicarle la decisión del grupo sobre su queja.

Llame a Servicios para Miembros al 1-800-600-4441. También puede llamar al Defensor de Miembros local de su área de servicio.

- Bexar – 210-737-5700, ext. 55819
- Harris – 713-218-5100
- Travis – 512-382-4970

Una vez que haya agotado los pasos del trámite de quejas de AMERIGROUP Community Care, puede presentar una queja ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) llamando gratis al 1-800-252-8263 ó enviando una carta a:

Texas Health and Human Services Commission
Health Plan Operations – H-320
P.O. Box 85200
Austin, Texas 78708-5200
ATTN: Resolution Services

Si presenta una queja, AMERIGROUP Community Care no lo tomará en su contra. Todavía estaremos para ayudarle a obtener atención médica de calidad.

APELACIONES

APELACIONES MÉDICAS: ATENCIÓN DE CASOS AGUDOS, CUIDADO PRIMARIO O SERVICIOS PARA LA SALUD MENTAL Y EL ABUSO DE SUSTANCIAS

Quizás haya veces cuando AMERIGROUP Community Care decide no pagar ni cubrir, en su totalidad o en parte, atención que ha sido recomendada. Por ejemplo, si solicita un servicio que no está cubierto, como cirugía cosmética, AMERIGROUP Community Care no está autorizado a pagarlo. Si negamos la cobertura, usted o su doctor pueden apelar la decisión. Al apelar, usted pide que AMERIGROUP Community Care examine de nuevo el servicio que solicitó su doctor y que decidimos no pagar. Debe presentar la apelación dentro de 30 días a partir de la fecha en que recibió la primera carta que indica que no pagaremos un servicio.

Para continuar recibiendo servicios que ya han sido aprobados por AMERIGROUP Community Care pero que pueden ser parte del motivo de su apelación, debe presentar la apelación antes o en la misma fecha de lo que ocurra más tarde:

- 10 días después de que enviamos el aviso para comunicarle que no pagaremos el servicio que ya ha sido aprobado;

- La fecha en que el aviso indica que se terminará el servicio.

Si pide que los servicios continúen mientras su apelación está pendiente, debe saber que quizás tenga que pagar estos servicios.

Si la decisión de su apelación sostiene nuestra primera decisión, se le pedirá que pague los servicios que recibió durante el trámite de apelación.

Si la decisión de su apelación revoca nuestra primera decisión, AMERIGROUP Community Care pagará los servicios que usted recibió mientras la apelación estaba pendiente.

Puede pedir una audiencia imparcial ante el estado en cualquier momento durante o después del trámite de apelación a menos que haya pedido una apelación acelerada. Consulte la sección acerca de las apelaciones aceleradas para más información.

Primer Nivel de Apelación

Usted o un representante designado pueden presentar una apelación al primer nivel. Deber hacerlo dentro de 30 días de haber recibido la primera carta de AMERIGROUP Community Care donde se indica que el servicio no se pagará.

Si le pide a alguien (un representante designado) que presente la apelación por usted, también debe enviar una carta a AMERIGROUP Community Care para informarnos de que ha escogido a una persona para representarlo. AMERIGROUP Community Care tiene que tener esta carta para poder considerar a esta persona como su representante. Lo hacemos así para proteger su privacidad y seguridad.

Puede apelar nuestra decisión de dos maneras:

- Puede llamar a Servicios para Miembros. Si nos llama, todavía tiene que enviarnos su apelación por escrito. Puede utilizar la forma de apelación que le enviamos con nuestra carta. Llene la forma de apelación y envíenosla a la dirección a continuación dentro de 10 días de habernos llamado. Si no envía la forma de apelación antes de 10 días, AMERIGROUP Community Care cerrará su apelación. Si necesita ayuda para llenar la forma de apelación, por favor, llame a Servicios para Miembros.
- Puede enviarnos una carta a la dirección de su Área de Servicio a continuación.

Área de Servicio de Bexar:

AMERIGROUP Community Care
ATTN: Member Appeals
Bonham Bldg., Suite 100
4400 Piedras Dr. South
San Antonio, TX 78228

Área de Servicio de Harris:

AMERIGROUP Community Care
ATTN: Member Appeals
6700 West Loop South
Suite 200
Bellaire, TX 77401

Área de Servicio de Travis:

AMERIGROUP Community Care
ATTN: Member Appeals
823 Congress Ave.
Suite 1010
Austin, TX 78701

Si necesita ayuda para entender o utilizar el trámite de apelación, puede llamar a Servicios para Miembros.

Cuando recibamos su carta o su llamada, le enviaremos una carta dentro de cinco días. Esta carta le informará de que recibimos su apelación. También le informaremos si necesitamos otra información para tramitar su apelación. AMERIGROUP Community Care se comunicará con su doctor si necesitamos información médica sobre este servicio.

Un doctor que no haya visto su caso antes examinará su apelación y decidirá cómo debemos encargarnos de su apelación.

Le enviaremos una carta con la respuesta a su apelación. La enviaremos dentro de 30 días calendarios desde que recibimos su apelación a menos que necesitemos más información de usted o de la persona a la que le pidió que presentara la apelación por usted. Si necesitamos más información, puede que extendamos el trámite de apelación por 14 días. Si extendemos el trámite de apelación, le informaremos del motivo del retraso. Usted también puede pedirnos que extendamos el proceso si conoce más información que deberíamos considerar.

Segundo nivel de apelación/Revisión de un especialista

Si no está satisfecho con la resolución de su apelación al primer nivel, usted o un representante designado puede pedirnos que revisemos su apelación. Este proceso se llama segundo nivel de apelación/Revisión de un especialista. Usted o la persona a la que usted pide que presente la apelación por usted debe enviarnos una carta para pedir una revisión de un especialista. Esta carta debe enviarse dentro de 10 días a partir de la fecha en que recibió nuestra carta con la resolución a su apelación al primer nivel. Para apelaciones médicas, su doctor debe enviar esta carta a la dirección de su área de servicio indicada anteriormente bajo "Primer nivel de apelación."

Cuando recibamos su carta, le enviaremos una carta dentro de cinco días. Le informará de que recibimos su carta solicitando una revisión de un especialista. Su caso será examinado por un doctor especializado en el tipo de servicios que su doctor afirma que usted necesita. Le enviaremos una carta con la decisión de este doctor dentro de 15 días hábiles. Esta carta es nuestra decisión definitiva. Si no está de acuerdo con nuestra decisión, puede pedir una audiencia imparcial ante el estado.

Si solicita una apelación médica, AMERIGROUP Community Care no lo tomará en su contra. Todavía estaremos para ayudarle a obtener atención médica de calidad.

AUDIENCIA IMPARCIAL

Usted tiene el derecho de pedir una audiencia imparcial ante el estado en cualquier momento durante o después del trámite de apelación de AMERIGROUP Community Care. Si no está de acuerdo con la decisión de AMERIGROUP Community Care, puede pedir una audiencia imparcial ante el estado.

Tiene 90 días a partir de la fecha de la carta para pedir una audiencia imparcial. Tiene el derecho de continuar cualquier servicio que recibe actualmente en espera de la decisión final de la audiencia imparcial, siempre y cuando usted pida la audiencia dentro de los 10 días de haber recibido el aviso de la audiencia de AMERIGROUP Community Care. Si no pide la audiencia imparcial dentro de 10 días de recibir el aviso de la audiencia, se suspenderá el servicio que está apelando.

Puede pedir una audiencia imparcial comunicándose con la Comisión de Salud y Servicios Humanos al 1-800-252-8263. Si quiere hacer su petición por escrito, por favor, envíela a la siguiente dirección:

Texas Health and Human Services Commission
Health Plan Operations – H-320
P.O. Box 85200
Austin, Texas 78708-5200
ATTN : Resolution Services

No tiene derecho a una audiencia imparcial si Medicaid no cubre los servicios que pidió.

Si pide una audiencia imparcial, recibirá una carta del funcionario de audiencias. La carta le dirá la fecha y la hora de la audiencia. También le dirá lo que tiene que saber para prepararse para la audiencia. La audiencia se puede hacer por teléfono y usted puede explicar por qué pidió este servicio. También puede pedir que el funcionario de audiencias revise la información que mande para que tome una decisión.

La HHSC le dará la decisión final dentro de los 90 días de la fecha en que pidió la audiencia.

APELACIÓN ACELERADA

Usted o la persona a la que usted pidió que presentara la apelación por usted (un representante designado) puede solicitar una apelación acelerada. La apelación acelerada ocurre cuando AMERIGROUP Community Care tiene que tomar una decisión rápidamente basada en su estado de salud cuando el proceso normal de apelación podría poner en peligro su vida o su salud. Puede solicitar una apelación acelerada de dos maneras:

- Puede llamar a Servicios para Miembros al 1-800-600-4441. También puede pedir a Servicios para Miembros ayuda para presentar la apelación
- Puede enviarnos una carta a su área de servicio a continuación.

Área de Servicio de Bexar:

AMERIGROUP Community Care
ATTN: Member Appeals
Bonham Bldg., Suite 100
4400 Piedras Dr. South
San Antonio, TX 78228

Área de Servicio de Harris:

AMERIGROUP Community Care
ATTN: Member Appeals
6700 West Loop South
Suite 200
Bellaire, TX 77401

Área de Servicio de Travis:

AMERIGROUP Community Care
ATTN: Member Appeals
823 Congress Ave.
Suite 1010
Austin, TX 78701

Cuando recibamos su carta o su llamada, le enviaremos una carta con la resolución de su apelación. La enviaremos dentro de tres días hábiles.

Si su apelación está relacionada con una emergencia en curso o con su estadía en el hospital, la cual dijimos que no íbamos a pagar, le llamaremos con una respuesta dentro de un día hábil. Le enviaremos una carta con la resolución de su apelación dentro de tres días hábiles.

Si necesitamos más información de usted o de la persona a quien usted pidió que presentara la apelación por usted, quizás extendamos el trámite de la apelación por 14 días. Si extendemos el trámite de apelación, le informaremos del motivo del retraso. También puede pedirnos que extendamos el proceso si conoce más información que deberíamos considerar.

Si no aceptamos que se acelere su petición de apelación, lo llamaremos de inmediato. Le enviaremos una carta dentro de 2 días calendarios para informarle de cómo se tomó la decisión y de que su apelación se revisará por medio del trámite estándar de revisión.

Si la decisión de su apelación acelerada sostiene nuestra primera decisión y AMERIGROUP Community Care no pagará los servicios que su doctor solicitó, lo llamaremos y le enviaremos una carta para informarle de cómo se tomó la decisión y de su derecho de solicitar una audiencia imparcial acelerada ante el estado.

APELACIONES PARA SERVICIOS A LARGO PLAZO

También puede pedir una audiencia imparcial ante el estado para apelaciones relacionadas con servicios a largo plazo. Si llena los requisitos para recibir

servicios por medio del Programa Opcional de Alternativas en la Comunidad [programa opcional 1915 (c)], puede llamar al 713-767-3919. O puede firmar al final de la forma que le enviamos y enviarla a:

STAR+PLUS Support Unit
P.O. Box 16017
Houston, TX 77222-6017

Los demás pueden llamar al 1-800-252-8263 ó enviar la forma a:

Texas Health and Human Services Commission
Health Plan Operations – H-320
P.O. Box 85200
Austin, Texas 78708-5200

APELACIONES DE PAGOS

Si recibe un servicio de un proveedor y AMERIGROUP Community Care no paga ese servicio, en su totalidad o en parte, quizás reciba un aviso de AMERIGROUP Community Care llamado Explicación de beneficios (EOB). **No es una cuenta.** La EOB le indicará la fecha en que usted recibió el servicio, el tipo de servicio y la razón por la cual no podemos pagarlo. El proveedor, entidad de atención médica o persona que le brindó este servicio recibirá un aviso llamado Explicación de pago.

Si usted recibe una EOB, no necesita llamar ni hacer nada en ese momento, a menos que usted o su proveedor quiera apelar la decisión. Al apelar, usted pide a AMERIGROUP Community Care que revise el servicio que dijimos que no pagaríamos. Debe solicitar una apelación dentro de 30 días de haber recibido la EOB. Para apelar, usted o su doctor puede llamar a Servicios para Miembros o enviar su petición e información médica en relación con el servicio a:

AMERIGROUP Community Care
Central Appeals Processing
P.O. Box 61599
Virginia Beach, VA 23466-1599

AMERIGROUP Community Care puede aceptar su apelación por teléfono, pero usted también tendrá que presentarla por escrito dentro de 15 días después de habernos llamado.

Usted tiene el derecho de pedir una audiencia imparcial ante el estado en cualquier momento durante o después de su apelación a AMERIGROUP

Community Care. Puede pedir una audiencia imparcial llamando a la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) al 1-800-252-8263 ó enviando una carta a:

Texas Health and Human Services Commission
Health Plan Operations – H-320
P.O. Box 85200
Austin, Texas 78708-5200
ATTN: Resolution Services

Debe pedir una audiencia imparcial dentro de 90 días a partir de la fecha en que recibió la explicación de beneficios. Si tiene preguntas sobre sus derechos de apelar o de pedir una audiencia imparcial, llame a Servicios para Miembros.

OTRA INFORMACIÓN

SI SE MUDA

Avise tan pronto como pueda de su nueva dirección a la Oficina de Elegibilidad local de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) y al Departamento de Servicios para Miembros de AMERIGROUP Community Care llamando al 1-800-600-4441. Debe llamar a AMERIGROUP Community Care antes de que pueda recibir cualquier servicio en su nueva área, salvo que sea una emergencia. Seguirá recibiendo atención por medio de AMERIGROUP Community Care hasta que se cambie la dirección, a menos que se haya mudado fuera del área de servicio.

Si se muda a otro lugar en la misma área de servicio, continuará recibiendo su cobertura médica por medio de AMERIGROUP Community Care. Si se muda fuera del área de servicio, tendrá que consultar con la Oficina de Elegibilidad de la HHSC para informarse sobre su nueva cobertura médica.

SI YA NO LLENA LOS REQUISITOS PARA RECIBIR MEDICAID

Si ya no llena los requisitos para recibir Medicaid, se le cancelará la membresía de AMERIGROUP Community Care. Si deja de llenar los requisitos para recibir Medicaid, pero vuelve a llenarlos dentro de los seis (6) meses siguientes, será reinscrito automáticamente en el mismo plan de atención médica en el que estaba inscrito antes de dejar de llenar los requisitos de Medicaid. También lo inscribirán con el mismo Proveedor de Cuidado Primario que tenía antes.

CÓMO CANCELAR LA MEMBRESÍA DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

Si hay algo que no le gusta de AMERIGROUP Community Care, llame a Servicios para Miembros. Trabajaremos con usted para arreglar el problema. Si todavía no está satisfecho, puede cambiarse a otro plan de salud.

Si no está en el hospital, puede cambiar de plan de salud llamando a la Línea de Ayuda STAR+PLUS de Texas al 1-800-964-2777. Puede cambiar de plan las veces que quiera, pero no más de una vez al mes. Si está en el hospital, no puede cambiar de plan de salud hasta que lo den de alta. Si llama después del día 15 del mes, el cambio entrará en vigor el día primero del segundo mes siguiente. Por ejemplo:

- Si llama el día 15 de abril o antes, el cambio entrará en vigor el primero de mayo.
- Si llama después del 15 de abril, el cambio entrará en vigor el primero de junio.

MOTIVOS POR LOS QUE SU MEMBRESÍA DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE PUEDE SER CANCELADA

Hay varias maneras de que se cancele su membresía de AMERIGROUP Community Care sin que usted lo solicite. Estas maneras se indican a continuación. Si ha hecho algo que pueda causar la cancelación de su membresía, nos pondremos en contacto con usted. Le pediremos que nos cuente qué ocurrió.

Se le puede cancelar la membresía de AMERIGROUP Community Care si:

- Ya no llena los requisitos para recibir Medicaid.
- Permite que otra persona use su tarjeta de identificación de AMERIGROUP Community Care.
- Intenta hacerle daño al proveedor, a un miembro del personal o a un empleado de AMERIGROUP Community Care.
- Roba o destruye propiedad de un proveedor o de AMERIGROUP Community Care.
- Acude a la sala de emergencias varias veces cuando no tiene una emergencia.
- Va varias a veces a doctores o a centros médicos fuera del plan de AMERIGROUP Community Care.
- Intenta hacer daño a otros pacientes o les impide recibir la atención que necesitan.

Si tiene preguntas sobre su inscripción, llame a Servicios para Miembros.

SI RECIBE UNA CUENTA

Cuando vaya al doctor, al hospital o a hacerse pruebas, muestre siempre su tarjeta de identificación de AMERIGROUP Community Care y la Forma 3087 actual de Medicaid. Incluso si su doctor le dijo que fuera, debe mostrar su tarjeta de identificación de AMERIGROUP Community Care y la Forma 3087 actual de Medicaid para asegurarse de que no se le envíe una cuenta por los servicios que AMERIGROUP Community Care cubre. **No tiene que mostrar su tarjeta de identificación de AMERIGROUP**

Community Care antes de recibir atención de emergencia. Si recibe una cuenta, envíela junto con una carta indicando que ha recibido una cuenta al Defensor de Miembros de su área de servicio. (Vea la sección "Quejas y apelaciones" para obtener las direcciones). En la carta, indique su nombre, el número telefónico donde se le pueda encontrar y su número de identificación de AMERIGROUP Community Care. Si no puede enviar la cuenta, no olvide indicar en la carta el nombre del proveedor que le brindó los servicios, la fecha de los servicios, el número telefónico del proveedor, la cantidad facturada y el número de cuenta si lo sabe. También puede llamar a Servicios para Miembros para obtener ayuda.

SI TIENE OTRO SEGURO MÉDICO (COORDINACIÓN DE BENEFICIOS)

Como condición de elegibilidad de Medicaid, usted tiene que dar al programa toda la información sobre seguros médicos. Si su seguro médico privado se cancela, si ha adquirido nueva cobertura de seguro médico o si tiene preguntas generales sobre el seguro de terceros, debe llamar a la línea directa de Recursos de Terceros de Medicaid (TPR) para actualizar sus expedientes y recibir respuesta a sus preguntas. Puede llamar gratis a la línea directa de TPR al 1-800-846-7307.

Tener otro seguro no afecta su capacidad de llenar los requisitos de Medicaid. Es necesario que informe sobre otros seguros para asegurar que Medicaid siga siendo el pagador de último recurso.

IMPORTANTE: los proveedores de Medicaid no pueden negarse a atenderlo debido a que usted tiene seguro médico privado además de Medicaid. Si los proveedores lo aceptan como paciente de Medicaid, también tienen que enviar una solicitud de pago a su compañía de seguro privado.

CAMBIOS EN SU COBERTURA DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

A veces AMERIGROUP Community Care puede hacer cambios en la manera como funciona, los servicios que cubre o los doctores y hospitales con los que trabaja. Le enviaremos una carta al cambiar los servicios cubiertos. Quizás su PCP traslade su consultorio a otro lugar, deje de brindar atención o deje nuestra red. Si esto ocurre, AMERIGROUP Community Care lo llamará o le enviará una carta para avisarle. También podemos ayudarle a escoger a un nuevo doctor. Puede llamar a Servicios para Miembros si tiene preguntas. Servicios para Miembros también puede enviarle una lista actual de los doctores de nuestra red.

CÓMO AVISAR A AMERIGROUP COMMUNITY CARE DE LOS CAMBIOS QUE USTED CREE QUE DEBERÍAMOS HACER

Queremos saber qué le gusta y qué no le gusta de AMERIGROUP Community Care. Sus ideas nos ayudarán a mejorar AMERIGROUP Community Care. Por favor, llame a Servicios para Miembros para contarnos sus ideas. También contamos con un sitio web donde puede comunicarnos sus ideas. Comuníquese con nosotros en www.myamerigroup.com. También puede enviar una carta al Defensor de Miembros de su área de servicio. Vea la sección "Quejas y apelaciones" para obtener las direcciones.

AMERIGROUP Community Care tiene un grupo de miembros que se reúnen cada mes para darnos sus ideas; estas reuniones se llaman reuniones consultivas de miembros. Es una oportunidad para que sepa más sobre nosotros, y para que nos haga preguntas y nos dé sugerencias para mejorar. Si quiere ser parte de este grupo, llame a Servicios para Miembros.

AMERIGROUP Community Care también envía cuestionarios a algunos miembros. Los cuestionarios preguntan sobre su satisfacción con AMERIGROUP Community Care. Si recibe un cuestionario, por favor, llénelo y envíenoslo. Nuestro personal también puede llamarlo para preguntarle si le gusta AMERIGROUP Community Care. Por favor, díganos lo que piensa. Sus ideas nos ayudarán a mejorar AMERIGROUP Community Care.

CÓMO PAGA AMERIGROUP COMMUNITY CARE A LOS PROVEEDORES

Los proveedores de nuestra red han aceptado que les paguemos de maneras diferentes. Puede que se pague a su proveedor cada vez que lo atiende (pago por servicio). O, puede que se pague a su proveedor una cuota fija cada mes por cada miembro si el miembro recibe servicios o no (“capitación”).

Estos tipos de pago pueden incluir maneras de cobrar más dinero llamadas bonificaciones. Este tipo de pago se basa en varias cosas, como la satisfacción del miembro y la calidad de la atención. En este momento, AMERIGROUP Community Care no ofrece ningún plan de incentivos para doctores a ninguno de nuestros proveedores.

Si desea obtener más información sobre cómo se paga a los doctores y a otros proveedores de la red de AMERIGROUP Community Care, por favor, llame al Departamento de Servicios para Miembros de AMERIGROUP Community Care. También puede enviar una carta al Defensor de Miembros de su área de servicio. Vea la sección “Quejas y apelaciones” para obtener las direcciones.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO MIEMBRO DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

SUS DERECHOS

El miembro de AMERIGROUP Community Care tiene el derecho de:

Ser respetado, conservar la dignidad, la privacidad, la confidencialidad y de no ser discriminado. Esto incluye el derecho de

- Ser tratado justa y respetuosamente, y
- Saber que se respetarán la reserva y confidencialidad de sus expedientes médicos y las discusiones que sostenga con los proveedores siguiendo las leyes federales y estatales sobre privacidad, entre ellas, la HIPAA.

Tener una oportunidad razonable de seleccionar un plan de atención médica y a un Proveedor de Cuidado Primario (PCP) (el médico o proveedor de servicios médicos que usted verá con mayor frecuencia y quien coordinará los servicios), y de cambiar de plan o proveedor de una manera razonablemente sencilla. Esto incluye el derecho de

- Ser informado sobre cómo seleccionar y cambiar de plan de salud y de proveedor de cuidado primario;

- Seleccionar cualquier plan de salud que usted quiera, de los que haya en la región donde vive, y de escoger a un PCP de ese plan;
- Cambiar de proveedor de cuidado primario;
- Cambiar de plan de salud sin sufrir sanciones, y
- Recibir instrucción sobre cómo cambiar de plan de salud o de proveedor de cuidado primario.

Hacer preguntas y obtener respuestas sobre cualquier cosa que no entienda. Esto incluye el derecho de

- Recibir explicaciones del proveedor sobre sus necesidades de atención médica y a que le hable de las diferentes opciones que tiene para tratar sus problemas médicos, y
- Recibir explicaciones de por qué se le negó y no se le dio la cobertura de atención médica o del servicio.

Aceptar tratamiento o rechazarlo, y tomar parte activa en las decisiones sobre el tratamiento. Esto incluye el derecho de

- Colaborar como parte del equipo con su proveedor y decidir cuál atención médica es mejor para usted, y
- Aceptar o rechazar el tratamiento recomendado por su proveedor.

Usar todos los trámites de quejas disponibles por medio de la organización de atención médica administrada y de Medicaid; recibir una respuesta pronta a las quejas, apelaciones y audiencias imparciales. Esto incluye el derecho de

- Presentar una queja ante su plan de salud o ante el programa estatal de Medicaid sobre la atención médica, el proveedor o el plan de salud;
- Recibir una respuesta pronta a su queja;
- Tener acceso al trámite de apelación del plan y al procedimiento para hacerlo, y
- Pedir una audiencia imparcial del programa estatal de Medicaid y pedir información sobre el trámite para hacerlo.

Tener acceso oportuno a servicios de atención médica sin obstáculos físicos ni de comunicación. Esto incluye el derecho de

- Tener acceso telefónico a un profesional médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana para recibir cualquier atención de emergencia o urgente necesaria;
- Recibir atención médica de manera oportuna;

- Poder entrar y salir fácilmente del consultorio del proveedor de atención médica. Si tiene alguna discapacidad o padecimiento que le dificulte la movilidad, debe tener acceso sin barreras de acuerdo con la Ley de Americanos con Discapacidades;
- Tener un intérprete, si es necesario, durante las citas con sus proveedores y cuando se comunique con el personal del plan de salud. Los intérpretes son personas que hablan el idioma nativo del cliente, ayudan con alguna discapacidad o ayudan a entender la información, y
- Recibir una explicación clara de las reglas del plan de salud, entre ellas, cuáles son los servicios de salud que se ofrecen y cómo recibirlos.

No ser sujetado a la fuerza ni aislado por conveniencia de otra persona, o para forzarlo a hacer algo que usted no quiere hacer o para castigarlo.

Solicitar y obtener la siguiente información cada año:

- Información sobre AMERIGROUP Community Care y los proveedores de la red.
- El nombre, la dirección y el número telefónico de los proveedores de la red y los idiomas que hablan (aparte del inglés), y el nombre y la dirección de los proveedores que no aceptan a nuevos pacientes. La información provista será, por lo menos, sobre los doctores de cuidado primario, especialistas y hospitales en el área de servicios del miembro.
- Cualquier restricción de la libertad del miembro de escoger entre los proveedores de la red
- Derechos y responsabilidades del miembro.
- Información sobre los procedimientos de queja, apelación y audiencia imparcial.
- La cantidad, la duración y el alcance de los beneficios disponibles bajo el contrato, con detalles suficientes para asegurar que los miembros entiendan los beneficios a los cuales tienen derecho.
- Los procedimientos para obtener beneficios, entre ellos, los requisitos de autorización.
- Información sobre cómo el miembro puede obtener beneficios, entre ellos, servicios de planificación familiar, de proveedores que no pertenecen a la red y los límites a dichos beneficios.
- Información sobre cómo y hasta qué punto se presta atención después de las horas de consulta y

de emergencia, por ejemplo:

- La explicación de un estado médico de emergencia, de los servicios de emergencia y de posestabilización;
- La información de que no se necesita autorización previa para los servicios de atención de emergencia;
- Cómo obtener servicios de emergencia, entre ellos, el uso del sistema telefónico de 911 ó su equivalente local;
- La dirección de las salas de emergencia y otros lugares donde proveedores y hospitales prestan servicios de emergencia cubiertos bajo el contrato (el miembro tiene derecho de acudir a cualquier hospital u otros lugares para recibir atención de emergencia), y
- Las reglas sobre la posestabilización.
- Las normas sobre envíos a especialistas y a otros servicios que el Proveedor de Cuidado Primario del miembro no presta.
- Pautas de las prácticas de AMERIGROUP Community Care.

SUS RESPONSABILIDADES

El miembro de AMERIGROUP Community Care tiene la responsabilidad de:

Aprender y entender cada uno de los derechos que tiene con el programa de Medicaid. Esto incluye la responsabilidad de

- Aprender y entender sus derechos con el programa de Medicaid;
- Preguntar, si no entiende cuáles son sus derechos, y
- aver qué otras opciones de planes de salud hay en su área.

Cumplir con las normas y procedimientos del plan de salud y de Medicaid. Esto incluye la responsabilidad de

- Aprender y seguir las normas del plan de salud y las de Medicaid;
- Seleccionar sin demora un plan de salud y a un Proveedor de Cuidado Primario (PCP);
- Hacer cualquier cambio de plan de salud y de PCP, según lo indique Medicaid y el plan de salud;
- Acudir a las citas programadas;
- Cancelar las citas con anticipación cuando no pueda asistir;
- Llamar siempre primero a su proveedor de cuidado primario para consultar necesidades médicas que no sean de emergencia;

- Estar seguro de que tiene la aprobación de su proveedor de cuidado primario antes de consultar a un especialista, y
- Entender cuándo debe ir a la sala de emergencias y cuándo no.

Compartir con su PCP toda información relacionada con su estado de salud y estar plenamente informado sobre las opciones de servicio y tratamiento. Esto incluye la responsabilidad de

- Informar a su proveedor de cuidado primario sobre su salud;
- Hablar con sus proveedores de sus necesidades de atención médica y preguntarles sobre las diferentes maneras de tratar sus problemas médicos, y
- Ayudar a los proveedores a obtener sus expedientes médicos.

Participar activamente en las decisiones que tengan que ver con las opciones de servicio y tratamiento, tomar decisiones y acciones personales para conservar su salud. Esto incluye la responsabilidad de

- Trabajar en equipo con su proveedor para decidir cuál atención médica es la mejor para usted;
- Entender cómo pueden afectar su salud las cosas que usted hace;
- Hacer todo lo que pueda para mantenerse saludable, y
- Tratar con respeto a los proveedores y al personal.

Llame a AMERIGROUP Community Care si tiene algún problema y necesita ayuda.

AMERIGROUP Community Care proporciona cobertura médica a nuestros miembros de manera no discriminatoria, de acuerdo con las leyes estatales y federales, sin importar su sexo, raza, edad, religión, origen nacional, discapacidad física o mental, o tipo de enfermedad o padecimiento.

CÓMO DENUNCIAR A UNA PERSONA QUE ESTÁ ABUSANDO DEL PROGRAMA DE MEDICAID

Si sospecha que un cliente (una persona que recibe beneficios) o un proveedor (por ejemplo, un doctor, dentista, terapeuta, etc.) ha cometido malgasto, abuso o fraude, usted tiene la responsabilidad y el derecho de denunciarlo.

Cómo informar sobre el malgasto, abuso o fraude de clientes o proveedores

Para denunciar el malgasto, abuso o fraude, reúna toda la información posible. Puede denunciar a

proveedores y clientes directamente a AMERIGROUP Community Care en la siguiente dirección de su área de servicio:

Área de Servicio de Bexar:

AMERIGROUP Community Care
Senior VP Medical Management
Bonham Bldg. Ste 100
4400 Piedras Dr. South
San Antonio, TX 78228
1-800-600-4441

Área de Servicio de Harris:

AMERIGROUP Community Care
Senior VP Medical Management
6700 West Loop South
Suite 200
Bellaire, TX 77401
1-800-600-4441

Área de Servicio de Travis:

AMERIGROUP Community Care
Senior VP Medical Management
823 Congress Ave.
Suite 1010
Austin, TX 78701
1-800-600-4441

O, si tiene acceso a Internet, vaya al sitio web de la Fiscalía General (OIG) de la HHSC en www.hhs.state.tx.us y seleccione "Reporting Waste, Abuse and Fraud". El sitio proporciona información sobre los tipos de malgasto, abuso y fraude que se deben denunciar. Si no tiene acceso a Internet y prefiere hablar con alguien, llame a la Línea Directa contra el Fraude de la Fiscalía General (OIG) al 1-800-436-6184, ó envíe una declaración por escrito a la OIG a una de las siguientes direcciones.

Para denunciar a proveedores, use esta dirección:

Office of Inspector General
Medicaid Provider integrity/Mail Code 1361
P.O. Box 85200
Austin, TX 78708-5200

Para denunciar a clientes, use esta dirección:

Office of Inspector General
General Investigations/Mail Code 1362
P.O. Box 85200
Austin, TX 78708-5200

Al denunciar a un proveedor (por ejemplo, doctor, dentista, terapeuta, etc.), dé lo siguiente:

- El nombre, la dirección y el número telefónico del proveedor;
- El nombre y la dirección del centro (hospital, centro para convalecientes, agencia de servicios de salud en casa, etc.);
- El número de Medicaid del proveedor y del centro puede ser útil;
- El tipo de proveedor (doctor, terapeuta físico, farmacéutico, etc.);
- El nombre y teléfono de los testigos que puedan ayudar con la investigación;
- Las fechas de los sucesos, y
- Un resumen de lo ocurrido.

Al denunciar a un cliente (una persona que recibe beneficios), dé la información siguiente:

- El nombre de la persona;
- La fecha de nacimiento de la persona, su número de Seguro Social o su número de caso, si los sabe;
- La ciudad donde vive la persona, y
- Los detalles específicos sobre el malgasto, abuso o fraude.

PROVEEDORES DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE BEXAR

El Centro del Barrio, Inc.
Somerset Family Clinic
7315 S. Loop 1604 West
Somerset, TX 78069
Teléfono: 210-924-5148

San Antonio Metro Health District
Fredericksburg Road Clinic
3600 Fredericksburg Rd.
San Antonio, TX 78201
Teléfono: 210-736-4746

Barrio Comprehensive Family Health Care System
Ella Austin Health Center
1920 Burnet Street
San Antonio, TX 78202
Teléfono: 210-224-1244

San Antonio Metro Health District
San Antonio Metropolitan STD Clinic
332 W. Commerce
San Antonio, TX 78205
Teléfono: 210-207-8830

San Antonio Metro Health District
Westend Clinic
1226 N. W. 18th Street
San Antonio, TX 78207
Teléfono: 210-207-2437

Bexar County Hosp Dist dba University Health System
University Health Center-Downtown
527 N. Leona
San Antonio, TX 78207
Teléfono: 210-358-3700

Community Clinic, Inc.
Hope Action Care's Stewart Community Center
1711 Guadalupe Street
San Antonio, TX 78207
Teléfono: 210-821-5522

San Antonio Metro Health District
Zarzamora Clinic
4503 South Zarzamora
San Antonio, TX 78211
Teléfono: 210-921-6500

El Centro del Barrio, Inc.
South Park Medical Care Center
6315 S. Zarzamora
San Antonio, TX 78211
Teléfono: 210-924-5148

Planned Parenthood of San Antonio and South Central Texas
Lupe Center
120 W. Ashby
San Antonio, TX 78212
Teléfono: 210-736-2475

San Antonio Metro Health District
Eastside Branch Clinic
210 North Rio Grande
San Antonio, TX 78212
Teléfono: 210-224-7981

San Antonio Metro Health District
Kenwood Clinic
302 Dora
San Antonio, TX 78212
Teléfono: 210-736-1536

San Antonio Metro Health District
Southwest Branch Clinic
9011 Poteet Jourdanton Highway
San Antonio, TX 78212
Teléfono: 210-924-9031

Community Clinic, Inc.
Community Clinic, Inc.
210 West Olmos Drive
San Antonio, TX 78212
Teléfono: 210-821-5522

San Antonio Metro Health District
Pecan Valley Clinic
802 Pecan Valley Dr.
San Antonio, TX 78220
Teléfono: 210-337-7511

El Centro del Barrio, Inc.
Southside Clinic
910 S. W. Military Drive
San Antonio, TX 78221
Teléfono:: 210-924-5148

Planned Parenthood of San Antonio and
South Central Texas
Southeast Center
2346 E. Southcross Blvd.
San Antonio, TX 78223
Teléfono: 210-333-5454

San Antonio Metro Health District
Old Highway 90 Clinic
911 Old Highway 90
San Antonio, TX 78237
Teléfono: 210-433-3279

San Antonio Metro Health District
South Flores Clinic
7902 South Flores
San Antonio, TX 78237
Teléfono: 210-924-2552

Planned Parenthood of San Antonio and
South Central Texas
Las Plamas Center
803 Castroville Road
San Antonio, TX 78237
Teléfono: 210-434-4811

San Antonio Metro Health District
Ricardo Salinas Health Center
630 S. Gen. McMullen
San Antonio, TX 78237
Teléfono: 210-435-9771

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE ATASCOSA

Atascosa RHI Health Clinic, Inc.
Pleasanton Family Planning Clinic
310 W. Oaklawn Road
Pleasanton, TX 78064
Teléfono: 830-569-2527

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE GUADALUPE

Community Council of South Central Texas, Inc.
Seguin Family Planning Clinic
808 E. Pine St.
Seguin, TX 78155
Teléfono: 830-379-7818

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE MEDINA

South Texas Rural Health Services, Inc.
Devine Clinic
1010 W. Hondo Avenue
Devine, TX 78016
Teléfono: 830-879-2502

South Texas Rural Health Services, Inc.
Hondo Clinic
2912 Avenue E
Hondo, TX 78861
Teléfono: 830-879-2502

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE WILSON

Community Council of South Central Texas, Inc.
Floresville Family Planning Clinic
1019 "B" Street, Suite C
Floresville, TX 78114
Teléfono: 830-393-3446

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE HARRIS

Planned Parenthood of Houston & Southeast Texas, Inc.
Teen Clinic
3601 Fannin
Houston, TX 77004
Teléfono: 713-535-2406

Planned Parenthood of Houston & Southeast Texas, Inc.
Fannin Clinic
3601 Fannin St.
Houston, TX 77004
Teléfono: 713-522-3976

Departamento de Salud y Servicios Humanos de la Ciudad de Houston
Riverside Health Center
3611 Ennis
Houston, TX 77004
Teléfono: 713-527-4040

Legacy Community Health Services, Inc.
Legacy Community Health Services, Inc.
Houston, TX 77006
215 Westheimer
Teléfono: 713-830-3000

Departamento de Salud y Servicios Humanos de la Ciudad de Houston
West End Health Center
190 Heights Blvd
Houston, TX 77007
Teléfono: 713-866-4100

City of Houston Department of Health & Human Services
La Nueva Casa De Amigos Health Center
1809 N. Main
Houston, TX 77009
Teléfono: 713-547-8000

Departamento de Salud y Servicios Humanos de la Ciudad de Houston
Magnolia Health Center
7037 Capitol
Houston, TX 77011
Teléfono: 713-928-982

Departamento de Salud y Servicios Humanos de la Ciudad de Houston
Lyons Health Center
5602 Lyons Ave.
Houston, TX 77020
Teléfono: 713-671-3000

Baylor College of Medicine
Teen Health Clinic Cullen
5737 Cullen, ste. 200
Houston, TX 77021
Teléfono: 713-873-3601

Baylor College of Medicine
Teen Health Clinic Cavalcade
3815 Cavalcade
Houston, TX 77026
Teléfono: 713-673-1655

Baylor College of Medicine
Lyndon B. Johnson Hospital
5656 Kelley
Houston, TX 77026
Teléfono: 713-566-5612

Baylor College of Medicine
Teen Health Clinic Ben Taub
1504 Taub Loop
Houston, TX 77030
Teléfono: 713-873-3601

Planned Parenthood of Houston & Southeast Texas, Inc.
Greenspoint Clinic
11834 Airline Dr.
Houston, TX 77037
Teléfono: 281-820-5305

Departamento de Salud y Servicios Humanos de la Ciudad de Houston
Sunnyside Health Center
9314 Cullen
Houston, TX 77051
Teléfono: 713-732-5000

Baylor College of Medicine
Teen Health Clinic - Lee High School
6529 Beverly Hill Lane
Houston, TX 77057
Teléfono: 713-787-1756

Southeast Texas Family Planning & Cancer Screening
Southeast Texas Family Planning & Cancer Screening
6565 DeMoss Ste, 112
Houston, TX 77074
Teléfono: 713-774-6550

Planned Parenthood of Houston & Southeast Texas, Inc.

Southwest Clinic

6121 Hillcroft St.
Houston, TX 77081
Teléfono: 713-541-5372

Baylor College of Medicine

Teen Health Clinic Lawn

8111 Lawn
Houston, TX 77088
Teléfono: 281-847-9970

Harris County Public Health and Environmental Services

Antoine Community Health Center

5668 West Little York
Houston, TX 77091-1123
Teléfono: 281-447-2800

Departamento de Salud y Servicios Humanos de la Ciudad de Houston

Northside Health Center

8523 Arkansas
Houston, TX 77093
Teléfono: 713-696-5900

Harris County Public Health and Environmental Services

Humble Health Center

1730 Humble Place Drive
Humble, TX 77338
Teléfono: 281-446-4222

UTMB Regional Maternal & Child Health Program

UTMB Katy

5819 10th Street, Suite A
Katy, TX 77493
Teléfono: 409-772-0979

Harris County Public Health and Environmental Services

Baytown Health Clinic

1000 Lee Drive
Baytown, TX 77502
Teléfono: 281-427-5195

Harris County Public Health and Environmental Services

Southeast Health Center

3737 Red Bluff
Pasadena, TX 77503
Teléfono: 713-740-5000

Harris County Public Health and Environmental Services

La Porte Health Center

1009 S. Broadway St.
La Porte, TX 77571
Teléfono: 281-471-4202

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE BRAZORIA

UTMB Regional Maternal & Child Health Program

UTMB Angleton

1108 A East Mulberry
Angleton, TX 77515
Teléfono: 979-849-0692

UTMB Regional Maternal & Child Health Program

UTMB Pearland

4616 W. Broadway, Suite F
Pearland, TX 77581
Teléfono: 281-485-3220

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE FORT BEND

Fort Bend Family Health Center, Inc.

Richmond Center

400 Austin St
Teléfono: 281-342-4530

Planned Parenthood of Houston & Southeast Texas, Inc.

Rosenberg Clinic

4203 Avenue H., #7
Rosenberg, TX 77471
Teléfono: 281-342-8408

Fort Bend Family Health Center, Inc.

Stafford Center

New Hope, TX
10435 Greenbough, Suite 300
Teléfono: 281-261-0182

UTMB Regional Maternal & Child Health Program

UTMB Stafford

2503 South Main Street, Suite B
Stafford, TX 77477
Teléfono: 281-499-3004

Planned Parenthood of Houston & Southeast Texas, Inc.

Stafford Clinic

3727 Greenbriar, Suite 118
Stafford, TX 77477
Teléfono: 281-494-5757

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE GALVESTON

Planned Parenthood of Houston & Southeast Texas, Inc.

Dickinson Clinic

3315 Gulf Freeway
Dickinson, TX 77539
Teléfono: 281-337-4618

UTMB Regional Maternal & Child Health Program
UTMB Galveston
400 Harborside Dr., Suite 116
Galveston, TX 77550-1159
Teléfono: 409-747-4952

UTMB Regional Maternal & Child Health Program
UTMB Texas City
1104 20th Street N.
Texas City, TX 77590
Teléfono: 409-643-8359

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE MONTGOMERY

Lone Star Community Health Center, Inc.
Lone Star Family Health Center
704 Old Montgomery Road
Conroe, TX 77301
Teléfono: 936-523-5242

UTMB Regional Maternal & Child Health Program
UTMB Program/Conroe
701 E Davis
Conroe, TX 77301
Teléfono: 936-525-2800

UTMB Regional Maternal & Child Health Program
UTMB New Caney
21134 Highway 59 East
New Caney, TX 77357
Teléfono: 281-577-8966

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE WALLER

Fort Bend Family Health Center, Inc.
Waller Center - Mobile Clinic
Teléfono: 936-857-2726

Fort Bend Family Health Center, Inc.
Waller Center
Prairieview, TX 77446
Owen Franklin Health Ctr (2nd Floor)
Teléfono: 936-857-2726

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE TRAVIS

Austin HHSD Community Care Services Dept.
Manor Community Health Center (East Rural)
600 W Carrie
Manor, TX 78753
Teléfono: 512-272-8881

Austin HHSD Community Care Services Dept.
Pflugerville Community Health Center (North Rural)
15822 Foothill Farms Loop
Pflugerville, TX 78660
Teléfono: 512-251-6094

Austin HHSD Community Care Services Dept.
Salvation Army Homeless Clinic
501 East 8th St
Austin, TX 78753
Teléfono: 512-476-1111

People's Community Clinic
American Youthworks Downtown Center for Health
216 East 4th Street
Austin, TX 78701
Teléfono: 512-708-3100

Planned Parenthood of Austin Family Planning, Inc.
Downtown Clinic
1823 E. 7th St.
Austin, TX 78702
Teléfono: 512-275-0171

Austin HHSD Community Care Services Dept.
Rosewood Zaragosa Community Health Center
2802 Webberville Road
Austin, TX 78702
Teléfono: 512-972-4351

Austin HHSD Community Care Services Dept.
East Austin Community Health Center
211 Comal Street
Austin, TX 78702
Teléfono: 512-972-4322

Austin HHSD Community Care Services Dept.
LifeWorks
408 W 23rd St
Teléfono: 512-972-4006

Austin HHSD Community Care Services Dept.
South Austin Community Health Center
2529 South First Street
Teléfono: 512-972-4660

People's Community Clinic
Lifeworks Street Outreach Project
408 W. 23rd
Austin, TX 78705
Teléfono: 512-708-3100

Austin HHS Community Care Services Dept.
Del Valle Community Health Central (South Rural)
3518 FM 973
Del Valle, TX 78617
Teléfono: 512-247-4746

People's Community Clinic
People's Community Clinic
2909 North IH 35
Austin, TX 78722
Teléfono: 512-708-3100

Austin HHS Community Care Services Dept.
Northeast Community Health Center
7112 Ed Bluestein Blvd, Suite 155
Teléfono: 512-972-4535

Austin HHS Community Care Services Dept.
Oak Hill Austin Community Health Center
8586 A Highway 71 West, Suite C
Teléfono: 512-892-4962

Austin HHS Community Care Services Dept.
Montopolis Community Health Center
1200 B Montopolis Drive
Teléfono: 512-972-4660

Austin HHS Community Care Services Dept.
Jonestown Community Health Center (Northwest Rural)
18649 Highway 1431 #12A
Austin, TX 78645
Teléfono: 512-267-3256

Austin HHS Community Care Services Dept.
Far North Community Health Center
928 Blackson Avenue
Teléfono: 512-972-4039

Austin HHS Community Care Services Dept.
David Powell Clinic
4614 North IH 35
Teléfono: 512-972-4900

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE BASTROP

Community Action, Inc.
Elgin Community Health Services
218 S. Main St.
Elgin, TX 78602
Teléfono: 512-303-5539

Community Action, Inc.
Bastrop Community Health Services
1106 College St.
Bastrop, TX 78602
Teléfono: 512-303-5539

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE BURNET

Community Action, Inc.
Burnet Community Health Services
1015 E. Polk Street
Burnet, TX 78611
Teléfono: 512-756-4535

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE CALDWELL

Community Action, Inc.
Lockhart Community Health Services
1710 S. Colorado, Ste. 115
Lockhart, TX 78644
Teléfono: 512-398-3494

Community Health Centers of South Central Texas, Inc.
Luling Community Health Center
115 T Laurel Street
Teléfono: 830-672-6511

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE HAYS

Hays County/Personal Health Dept.
Hays County/Personal Health Dept.
150 Lockhart St.
Kyle, TX 78640
Teléfono: 512-393-5520

Community Action, Inc.
MLK Community Health Services
611 W. MLK Dr.
San Marcos, TX 78664
Teléfono: 512-392-5816

Hays County/Personal Health Dept.
Hays County/Personal Health Dept.
401-A Broadway Dr.
San Marcos, TX 78666
Teléfono: 512-393-5520

CLÍNICAS EN EL CONDADO DE WILLIAMSON

Lone Star Circle of Care
Granger Medical Clinic
950 W Davilla
Teléfono: 512-868-1124

Community Action, Inc.
Taylor Community Health Services
109 W. 3rd St.
Taylor, TX 76574
Teléfono: 512-352-7697

Community Action, Inc.
Cedar Park Community Health Services
350 Discovery Blvd., Ste. 102
Cedar Park, TX 78613
Teléfono: 512-248-3256

Lone Star Circle of Care
Georgetown Community Clinic
701 E. University
Georgetown, TX 78626
Teléfono: 512-868-1124

Community Action, Inc.
Round Rock Community Health Services
211 Commerce Cove, Ste. 105
Round Rock, TX 78664
Teléfono: 512-248-3256

ESPERAMOS QUE ESTE LIBRO HAYA CONTESTADO LA MAYORIA DE SUS PREGUNTAS SOBRE AMERIGROUP COMMUNITY CARE. PARA MÁS INFORMACIÓN, PUEDE LLAMAR AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARA MIEMBROS DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE.

Aquí Encontrará la Información que Necesita

¿QUÉ TIENE ESTE AVISO?	i
¿QUÉ ES INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)?	i
¿QUÉ RESPONSABILIDAD TIENE AMERIGROUP COMMUNITY CARE DE PROTEGER SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA?	ii
¿CÓMO USAMOS SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA?	ii
OTROS USOS DE LA INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)	ii
¿CUÁLES SON SUS DERECHOS EN CUANTO A LA INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)?	iv
DERECHO DE RECIBIR EL AVISO DE NORMAS SOBRE LA PRIVACIDAD DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE	iv
DERECHO A PEDIR UN REPRESENTANTE PERSONAL	iv
DERECHO AL ACCESO	iv
DERECHO DE ENMENDAR	v
DERECHO DE RECIBIR UNA RELACIÓN DE CIERTAS DIVULGACIONES DE SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)	v
DERECHO DE PEDIR LIMITACIONES	v
DERECHO DE REVOCAR LA AUTORIZACIÓN DE USAR O DIVULGAR INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)	vi
DERECHO DE PEDIR COMUNICACIONES CONFIDENCIALES	vi
¿QUÉ DEBE HACER SI TIENE UNA QUEJA SOBRE LA MANERA EN QUE AMERIGROUP O NUESTROS SOCIOS MANEJAN SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)?	vi
¿A DÓNDE DEBE LLAMAR O ENVIAR PETICIONES O PREGUNTAS RELACIONADAS CON SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)?	vii

AVISO DE NORMAS SOBRE LA PRIVACIDAD

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ELLA. FAVOR DE LEERLO CUIDADOSAMENTE.

ESTE AVISO ENTRA EN VIGOR EL 14 DE ABRIL DE 2003.

¿QUÉ TIENE ESTE AVISO?

Este aviso le informa sobre:

- Cómo se maneja su información médica protegida.
- Cómo usa y divulga AMERIGROUP su información médica protegida.
- Sus derechos en cuanto a su información médica protegida.
- Las responsabilidades de AMERIGROUP Community Care para proteger su información médica protegida.

Este aviso sigue las regulaciones conocidas como las "Regulaciones HIPAA sobre la Privacidad." Estas regulaciones fueron expedidas por el gobierno federal. El gobierno federal exige que las compañías como AMERIGROUP Community Care cumplan las condiciones de las regulaciones y las de este aviso.

NOTA: es posible que reciba un Aviso de Normas sobre la Privacidad del estado y de otras organizaciones.

¿QUÉ ES INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)?

Las Regulaciones HIPAA sobre la privacidad definen la información médica protegida como:

- Información que lo identifica a usted o que se puede usar para identificarlo.
- Información que usted da o que un proveedor de atención médica, un plan de salud, su empleador o un centro de intercambio de información sobre la atención médica ha creado o recibido.

- Información que tiene que ver con su salud o un problema físico o mental, sobre la prestación de atención médica o sobre el pago de la prestación de atención médica.

Para propósitos de este aviso, "información médica protegida" también se llamará "información protegida".

¿QUÉ RESPONSABILIDAD TIENE AMERIGROUP COMMUNITY CARE DE PROTEGER SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA?

La información médica protegida de usted y de su familia es personal. Tenemos reglas sobre cómo mantener esta información en reserva. Estas reglas se formularon para cumplir los requisitos estatales y federales.

AMERIGROUP Community Care tiene que:

- Proteger la privacidad de la información médica protegida sobre usted que tenemos o guardamos.
- Darle este aviso sobre cómo obtenemos y guardamos su información protegida.
- Cumplir con las condiciones de este aviso.
- Cumplir con las leyes estatales sobre la privacidad que no están en conflicto con las Regulaciones de HIPAA sobre la privacidad o que son más estrictas que éstas.

No usaremos ni divulgaremos su información protegida sin su autorización, excepto como se describe en este aviso.

¿CÓMO USAMOS SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA?

Las siguientes secciones describen algunas de las maneras en que podemos usar y divulgar la información protegida sin su autorización por escrito.

PAGOS – Podemos usar su información protegida para informarnos sobre los servicios de tratamiento y pagarlos. Por ejemplo, puede que se pague un cobro que su proveedor nos mandó que contenga información que lo identifique a usted, sobre

su diagnóstico, los procedimientos o análisis y los artículos médicos que se usaron.

ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA

– Puede que usemos su información médica para gestiones relacionadas con la atención médica. Por ejemplo, podemos usar la información de su expediente para revisar la atención y los resultados de su caso y de otros casos parecidos. Esta información luego se usará para mejorar la calidad y la eficacia de la atención médica que recibe. O, por ejemplo, se usa la información para ayudarlo a inscribirse para tener cobertura médica.

Puede que usemos su información protegida para ayudar a darle cobertura para tratamiento o servicios médicos. Por ejemplo, la información que recibimos del proveedor (enfermera, doctor u otro miembro del equipo médico) se apunta y se usa para ayudar a determinar la cobertura del tratamiento que necesita. También podemos usar o divulgar su información protegida para:

- Enviarle información sobre uno de nuestros programas de control de enfermedades o de administración de casos.
- Enviarle recordatorios para que sepa que es hora de programar una cita o de recibir servicios como de EPSDT o de chequeos médicos para niños.
- Contestar una petición de servicio al cliente que recibimos de usted.
- Tomar decisiones sobre reclamaciones y apelaciones relacionadas con los servicios que recibió.
- Investigar casos de fraude o abuso y asegurar que las reglas se cumplan.

OTROS USOS DE LA INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)

SOCIOS – Podemos contratar a "socios" que proporcionan servicios a AMERIGROUP Community Care usando su información protegida. Nuestros contratistas pueden

prestar, entre otros, servicios dentales para los miembros, servicio de duplicación para hacer copias de su expediente y servicios de programación para computadora. Ellos usarán su información protegida para hacer el trabajo que les asignamos. Los socios tienen que firmar un contrato aceptando proteger su información médica protegida.

PERSONAS RELACIONADAS CON SU ATENCIÓN MÉDICA O CON EL PAGO DE LA ATENCIÓN –

Podemos divulgar su información protegida a un miembro de la familia, otro pariente, un amigo cercano u otro representante personal de su elección. Esto se basa en qué tanta participación tiene la persona en su atención, o en el pago relacionado con su atención. Podemos divulgar información a padres o tutores, si lo permite la ley.

CUMPLIMIENTO DE LA LEY – Podemos divulgar su información protegida si las autoridades policiales o judiciales nos la piden.

Divulgaremos su información protegida según lo exige la ley o en contestación a una citación, una petición de documento de prueba u otra orden legal o de la corte.

OTRAS ENTIDADES CUBIERTAS – Podemos usar o divulgar su información protegida para ayudar a proveedores médicos con asuntos relacionados con el tratamiento, el pago o la administración de la atención. Por ejemplo, podemos divulgar su información protegida a un proveedor médico para que el proveedor lo pueda tratar.

ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA – Podemos usar o divulgar su información protegida para actividades de salud pública permitidas o exigidas por la ley. Por ejemplo, podemos usar o divulgar información para ayudar a prevenir o controlar una enfermedad, lesión o discapacidad. También podemos divulgar información a una autoridad de la salud pública que puede recibir informes sobre el maltrato o descuido de niños o la violencia familiar.

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

RELACIONADAS CON LA SALUD – Podemos divulgar su información médica protegida a un departamento supervisor para actividades autorizadas por ley, como auditoría; investigación; inspección; expedición de licencias o acción disciplinaria; o procesos o demandas civiles, administrativos o penales. Los departamentos que supervisan son, entre otros, departamentos gubernamentales que supervisan el sistema de salud; programas de beneficios como Medicaid, SCHIP o Healthy Kids; y otros programas reguladores del gobierno.

ESTUDIOS – Podemos divulgar su información protegida a investigadores cuando una junta institucional directiva de revisión o de asuntos relacionados con la privacidad haya cumplido los requisitos de HIPAA para tener acceso a la información.

EXAMINADORES MÉDICOS, FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE INVESTIGAR LA MUERTE, DIRECTORES DE FUNERARIA Y DONACIÓN DE ÓRGANOS –

Podemos divulgar la información protegida para identificar a una persona fallecida, determinar la causa de su muerte o para que el examinador médico o el funcionario encargado de investigar la muerte pueda desempeñar sus funciones permitidas por la ley. También podemos divulgar información a directores de funeraria, según lo permita la ley. También podemos divulgar información protegida a organizaciones que coordinan la donación y transplante de órganos, ojos o tejidos.

PREVENCIÓN DE UNA AMENAZA GRAVE A LA SALUD O SEGURIDAD – Podemos divulgar su información protegida si creemos que es necesario para evitar o reducir una amenaza grave y probable a la salud o seguridad de una persona o del público.

ACTIVIDAD MILITAR Y SEGURIDAD NACIONAL

– Bajo ciertas circunstancias, podemos divulgar su información protegida si presta o

prestó servicio en las fuerzas armadas. Esto puede ocurrir para actividades que las autoridades militares de mando adecuadas crean necesarias.

DIVULGACIÓN A LA SECRETARÍA DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE.UU. – Se nos exige que divulguemos su información protegida a la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. Esto ocurre cuando la Secretaría hace averiguaciones o determina si estamos cumpliendo las Regulaciones HIPAA sobre la privacidad.

¿CUÁLES SON SUS DERECHOS EN CUANTO A LA INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)?

Queremos que sepa de sus derechos en cuanto a su información protegida y la de los miembros de su familia en AMERIGROUP Community Care.

DERECHO DE RECIBIR EL AVISO DE NORMAS SOBRE LA PRIVACIDAD DE AMERIGROUP COMMUNITY CARE

Se nos exige enviar a todos los "jefes de caso" o "jefes de la unidad familiar" una copia impresa de este aviso a más tardar el 14 de abril de 2003. Después, cada persona encargada del caso o de la casa recibirá una copia impresa del aviso en el Paquete de Bienvenida al Nuevo Miembro.

Tenemos el derecho de cambiar este aviso. Una vez que lo cambiemos, se aplicará a la información protegida que tenemos en el momento en que hacemos el cambio y a la información protegida que teníamos antes de hacer el cambio. Le enviaremos a la dirección que tenemos en nuestros expedientes un nuevo aviso con los cambios y las fechas en que entran en vigor. Los cambios en el aviso también aparecerán en nuestro sitio web. Puede pedir una copia del Aviso de Normas sobre la privacidad en cualquier momento. Llame gratis a Servicios para Miembros al

1-800-600-4441. Si tiene problemas de la audición y quiere hablar con la oficina de Servicios para Miembros, llame gratis al AT&T Relay Service al 1-800-855-2880.

DERECHO A PEDIR UN REPRESENTANTE PERSONAL

Usted tiene el derecho de pedir un representante personal para actuar en su nombre, y AMERIGROUP Community Care tratará a esa persona como si fuera usted.

A menos que usted imponga limitaciones, su representante personal tendrá acceso absoluto a todos los expedientes de AMERIGROUP Community Care. Si desea que alguien actúe como su representante personal, AMERIGROUP Community Care dispone que lo solicite por escrito. Se debe llenar la forma del representante personal y enviarla a la Unidad de Confidencialidad de los Miembros de AMERIGROUP Community Care. Para solicitar la forma del representante personal, por favor, comuníquese con Servicios para Miembros. Podemos enviarle una forma para llenar. La dirección y el teléfono aparecen al final de este aviso.

DERECHO AL ACCESO

Tiene el derecho de revisar y obtener una copia de su inscripción, reclamaciones, pago y administración de casos que AMERIGROUP Community Care tenga en sus expedientes. La información del expediente se llama **colección de expedientes designados**. Cada 12 meses, le daremos la primera copia de la información sin costo alguno para usted.

Si desea obtener una copia de su información protegida, debe enviar una petición por escrito a la Unidad de Confidencialidad de los Miembros de AMERIGROUP Community Care. La dirección está al final de este aviso. Contestaremos su petición por escrito dentro de los 30 días calendarios. Puede que pidamos otros 30 días calendarios para tramitar la

petición, si es necesario. Nos comunicaremos con usted si necesitamos el tiempo adicional.

- No guardamos copias completas de sus expedientes médicos. Si quiere una copia de su expediente médico, comuníquese con su doctor u otro proveedor. Siga las instrucciones del doctor o proveedor para obtener una copia. Su doctor o proveedor puede cobrarle una tarifa para cubrir los gastos de duplicación o envío del expediente.
- Tenemos el derecho de decir que, por ciertas razones, no puede ver o tener una copia de toda su información protegida en su totalidad o en parte. Por ejemplo, si divulgar la información puede causarle daño a usted o a otra persona. O, si la información se recopiló o se creó para propósitos de estudio o como parte de un proceso penal o civil. Le diremos la razón por escrito. También le daremos información sobre cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con nosotros.

DERECHO DE ENMENDAR

Tiene el derecho de pedir que la información de su expediente se cambie si cree que no está correcta.

Para pedir un cambio, envíe su petición por escrito a la Unidad de Confidencialidad de los Miembros de AMERIGROUP Community Care. Podemos enviarle una forma para llenar. También puede llamar a Servicios para Miembros para pedir una forma. La dirección y el teléfono aparecen al final de este aviso.

- Diga la razón por la cual pide el cambio.
- Si pide un cambio en el expediente médico, comuníquese con el doctor que apuntó la información en el expediente. El doctor le dirá lo que debe hacer para cambiar el expediente médico.

Contestaremos su petición dentro de los 30 días de la fecha en que la recibimos. Podemos

pedir otros 30 días para tramitar su petición, si es necesario. Nos comunicaremos con usted si necesitamos el tiempo adicional.

Puede que neguemos la petición del cambio. Le mandaremos la razón de la negación por escrito si:

- AMERIGROUP Community Care no creó ni anotó la información.
- AMERIGROUP Community Care no guarda ni mantiene la información.
- La ley no permite que vea ni que reciba copia de la información.
- La información ya está correcta y completa.

DERECHO DE RECIBIR UNA RELACIÓN DE CIERTAS DIVULGACIONES DE SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)

Tiene el derecho de recibir una relación de ciertas divulgaciones de su información protegida. La relación es una lista de las veces que divulgamos su información cuando no fue con el propósito de pago o de administración de la atención médica.

La mayoría de las divulgaciones de su información médica que hacemos nosotros y nuestros contratistas son para propósitos de pago o de administración de la atención médica.

Para pedir una lista de las divulgaciones, envíe su petición por escrito a la Unidad de Confidencialidad de los Miembros de AMERIGROUP Community Care. Podemos enviarle una forma para llenar. Para recibir una copia de la forma, comuníquese con Servicios para Miembros. La dirección y el teléfono aparecen al final de este aviso. La petición debe mencionar el periodo de tiempo que le interesa. El periodo de tiempo no puede ser de más de 6 años y no puede incluir fechas de antes del 14 de abril de 2003.

DERECHO DE PEDIR LIMITACIONES

Tiene el derecho de pedir que no se use ni se divulgue su información protegida. No tiene

el derecho de pedir que limitemos la divulgación de su información protegida si la piden las autoridades policiales o judiciales o los departamentos estatales y federales, según lo permita la ley. Tenemos el derecho de negar la petición de limitar el uso de la información protegida.

Para pedir un límite en el uso de su información protegida, envíe una petición por escrito a la Unidad de Confidencialidad de los Miembros de AMERIGROUP Community Care. Podemos enviarle una forma para llenar. Puede comunicarse con Servicios para Miembros para recibir una copia de la forma. La dirección y el teléfono aparecen al final de este aviso. La petición debe mencionar:

- La información que quiere que limitemos y la razón por la cual quiere limitar el acceso.
- Si quiere que limitemos el uso de la información, cuándo la divulgamos o ambas cosas.
- La persona o personas a quienes quiere que se apliquen las limitaciones.

Estudiaremos su petición y decidiremos dentro de los 30 días si la aprobamos o la negamos. Si negamos la petición, le mandaremos una carta diciéndole por qué.

DERECHO DE REVOCAR LA AUTORIZACIÓN DE USAR O DIVULGAR INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)

Debemos tener su permiso (autorización) por escrito para usar o divulgar su información protegida para cualquier propósito que no sea pago, administración de atención médica u otros usos y divulgaciones enumerados en la sección, **Otros usos de la información médica protegida. Si necesitamos su autorización, le enviaremos una forma de autorización donde se explicará el uso de esa información.**

Puede revocar su autorización en cualquier momento siguiendo las instrucciones a continuación.

Envíe su petición por escrito a la Unidad de Confidencialidad de los Miembros de AMERIGROUP Community Care. Podemos enviarle una forma para llenar. Puede comunicarse con Servicios para Miembros para recibir una copia de la forma. La dirección y el teléfono aparecen al final de este aviso. Esta revocación sólo se aplica a las peticiones de usar y divulgar su información que se hacen después de que recibamos su aviso.

DERECHO DE PEDIR COMUNICACIONES CONFIDENCIALES

Tiene el derecho de pedir que nos comuniquemos con usted sobre su información protegida de cierta manera o en cierto lugar. Por ejemplo, nos puede pedir que mandemos el correo a una dirección distinta de su domicilio.

Peticiones para cambiar cómo nos comunicamos con usted deben enviarse por escrito a la Unidad de Confidencialidad de los Miembros de AMERIGROUP Community Care. Podemos enviarle una forma para llenar. Para recibir una copia de la forma, comuníquese con Servicios para Miembros. La dirección y el teléfono aparecen al final de este aviso. La petición debe indicar cómo y dónde quiere que nos comuniquemos con usted.

¿QUÉ DEBE HACER SI TIENE UNA QUEJA SOBRE LA MANERA EN QUE AMERIGROUP O NUESTROS SOCIOS MANEJAN SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)?

Si cree que se ha violado su derecho a la privacidad, puede presentar una queja ante AMERIGROUP Community Care o ante la Secretaría de Salud y Servicios Humanos.

Para presentar una queja ante AMERIGROUP Community Care o para apelar una decisión en relación con su información protegida, envíe

una petición por escrito a la Unidad de Confidencialidad de los Miembros de AMERIGROUP Community Care o llame a Servicios para Miembros. La dirección y el teléfono aparecen al final de este aviso.

Para presentar una queja ante la Secretaría de Salud y Servicios Humanos, envíe su petición por escrito a:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
1301 Young Street, Suite 1169
Dallas, Texas 75202

No perderá su inscripción como miembro de AMERIGROUP ni sus beneficios de atención médica por haber presentado una queja. Aun si presenta una queja, continuará recibiendo cobertura de atención médica de AMERIGROUP mientras sea miembro.

¿A DÓNDE DEBE LLAMAR O ENVIAR PETICIONES O PREGUNTAS RELACIONADAS CON SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)?

Puede llamarnos gratis al: 1-800-600-4441.

O puede enviar sus preguntas o peticiones, como las que se encuentran en este aviso, a la dirección a continuación:

AMERIGROUP Community Care
ATTN: Member Privacy Unit
4425 Corporation Lane
Virginia Beach, Virginia 23462

Envíe sus peticiones a esta dirección para que las podamos tramitar pronto. La tramitación de peticiones que se envían a personas, oficinas o direcciones distintas de la que aparece arriba se puede demorar.

Si tiene problemas de la audición, puede llamar gratis al AT&T Relay Service al 1-800-855-2880.