



Care4Kids manual para miembros



Chorus Community Health Plans no discrimina por discapacidad en la provisión de programas, servicios o actividades. Si necesita que se le interprete este material impreso, tenerlo en un formato diferente o si necesita ayuda para utilizar cualquiera de nuestros servicios, comuníquese con el Servicio al Cliente llamando al 1-800-482-8010.

**Chorus Community Health Plans
PO Box 56099
Madison, WI 53705
chorushealthplans.org**

Servicios de intérprete

Los servicios de intérprete se proporcionan sin cargo para usted. Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono 1-800-482-8010 (TTY: 7-1-1).

English For help to translate or understand this, please call 1-800-482-8010.

Spanish Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al telefono 1-800-482-8010.

Russian ЕСЛИ ВАМ НЕ ВСЁ ПОНЯТНО В ЭТОМ ДОКУМЕНТЕ, ПОЗВОНИТЕ ПО ТЕЛЕФОНУ 1-800-482-8010.

Hmong Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntauw no kom koj totaub, hu rau 1-800-482-8010.

Burmese အကယ်၍ သင်သည်အင်္ဂလိပ်ဘာသာစကား မပြောတတ်ပါက၊ ဘာသာစကားရန်ဆောင်ရွက်မှုများကို အခမဲ့ဖြင့် ပံ့ပိုးပေးထားပါသည်။ 1-800-482-8010.

Si tiene discapacidad auditiva, llame al servicio de retransmisión de Wisconsin al 7-1-1.

Chorus Community Health Plans (CCHP) brinda servicios de intérprete a los miembros con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP), o a los que son sordos o tienen discapacidad auditiva, tienen un habla limitada o tienen discapacidad visual, sin costo para el miembro durante el curso de la atención, y para garantizar un acceso significativo a los servicios médicos a través de una comunicación efectiva. Los servicios de intérprete están disponibles

para contacto telefónico con el Servicio al Cliente, para contactos con nuestros programas de Gestión de Salud (incluye la Gestión de Casos) y durante los procesos de quejas y apelaciones. Es política de CCHP utilizar intérpretes médicos calificados.

Los derechos civiles de su hijo

Care4Kids brinda servicios cubiertos a todos los miembros elegibles independientemente de lo siguiente:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Origen nacional
- Raza
- Género

Todos los servicios cubiertos médicamente necesarios están disponibles y se proporcionarán de la misma manera a todos los miembros. Todas las personas u organizaciones relacionadas con Care4Kids que remiten o recomiendan miembros para los servicios deben hacerlo de la misma manera para todos los miembros.

Derecho a darse de baja voluntariamente

El padre o tutor legal del niño tiene derecho a cancelar voluntariamente su inscripción a Care4Kids en cualquier momento y por cualquier motivo. La fecha de desafiliación será el último día del mes en que se solicitó la desafiliación. Si desea desafiliar a su hijo de Care4Kids, comuníquese con el Especialista de Inscripción de Care4Kids llamando al 1-800-291-2002.

Números telefónicos importantes

Servicio al Cliente1-800-482-8010
De lunes a jueves: 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
Viernes: 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

¿Cómo puede ayudarle el Servicio al Cliente?

- Seleccionar o cambiar un proveedor de atención primaria
- Servicios de traducción
- Preguntas sobre la cobertura
- Viajar fuera del área
- Servicios de salud de comportamiento, abuso de alcohol y otras sustancias

Equipo de Coordinación de Atención Médica de Care4Kids..... 1-855-371-8104

Especialista de inscripción en HMO..... 1-800-291-2002

Asistencia de transporte 1-866-907-1493

Programa de Defensor del Estado 1-800-760-0001

Emergencia.....si es potencialmente mortal, llame al 911.

Línea de Enfermería CCHP on-call: si no es potencialmente mortal, llame las 24 horas del día, los siete días de la semana..... 1-877-257-5861

Exámenes de la vista si llama desde el código de área 414(414)-462-2500

Exámenes de la vista si llama fuera del código de área 414 1-800-822-7228

Asistencia con citas odontológicas (a través de profesionales odontológicos de Wisconsin) 1-877-389-9870

Servicios clínicos1-877-227-1142, opción #2

Para dejar un mensaje sobre su solicitud de servicios. Los mensajes dejados por teléfono, fax y correo electrónico después del horario de atención se devolverán el siguiente día hábil. Los mensajes que se dejen después de la medianoche de lunes a viernes se devolverán el mismo día.

Información sobre el niño:

Proveedor de atención primaria del niño:

Nombre _____

Teléfono _____

Farmacia

Nombre _____

Teléfono _____

Dentista

Nombre _____

Teléfono _____

Índice (los números de página se colocarán una vez definido el diseño)

Bienvenido	1	Salud de comportamiento y servicios relacionados con el abuso de sustancias	7
Descripción general de Care4Kids.....	1	Servicios de la vista.....	8
Coordinador de atención médica	1	Servicios de tratamiento de autismo	8
Tarjeta ForwardHealth.....	1	HealthCheck.....	8
Centros de Excelencia.....	2	Servicios de transporte.....	8
Proveedores de atención primaria	2	Ambulancia	9
Cambio de proveedor	2	Instrucciones anticipadas, testamento vital o poder notarial para la atención médica.....	9
Citas perdidas.....	2	Derecho a historiales médicos.....	9
Obtener una segunda opinión médica	2	Obtener ayuda si tiene algún problema o desea hacer preguntas.....	9
Remisiones.....	2	¡Conéctese con nosotros!	10
Atención de emergencia	2	Quejas y apelaciones.....	10
Atención de emergencia por parte de un proveedor que no pertenece a Care4Kids	3	Declaración afirmativa	11
Atención de urgencia	3	Conozca las credenciales de los proveedores.....	11
Línea de enfermería CCHP on-call	3	Sus derechos como miembro	11
Atención cuando el niño está lejos de casa.....	4	Aviso de Prácticas de Privacidad.....	12
Atención durante el embarazo y el parto.....	4	Obligaciones relacionadas con la privacidad.....	12
Programa “HealthyMom, HealthyBaby!.....	4	Derechos de los miembros.....	13
Servicios de planificación familiar	4	Palabras que debe conocer	14
Gestión de la salud	4	¡Detengamos el fraude a la atención médica!.....	15
Cuándo se le pueden cobrar los servicios.....	5		
Servicios cubiertos	6		
Servicios de farmacia	7		
Servicios odontológicos.....	7		
Emergencias odontológicas	7		

Bienvenido

Bienvenido a Chorus Community Health Plans (CCHP) y Care4Kids. El manual para miembros de Care4Kids está orientado a los padres o tutores legales, y al proveedor de atención fuera del hogar de niños que pertenecen a la atención fuera del hogar.

Como miembro de Care4Kids, el niño debería acceder a la atención de salud por parte de proveedores y hospitales que forman parte de la red CCHP-Care4Kids. Para conocer la lista de proveedores actualizada, busque en el Directorio de Proveedores -incluido en nuestro sitio web en chorushealthplans.org/C4K-Providers. Así mismo, puede ponerse en contacto con Servicio al Cliente al 1-800-482-8010 o con el equipo de coordinación de atención de la salud al 1-855-371-8104 para encontrar el proveedor adecuado. En el directorio, se señalan los proveedores que no aceptan pacientes nuevos.

Descripción general de Care4Kids

Care4Kids es un beneficio de Medicaid que ofrece atención integral de la salud para niños con atención fuera del hogar y que refleja las necesidades de salud auténticas de dichos niños. Para fortalecer la calidad, el acceso y la puntualidad de la atención, Care4Kids crea un “hogar médico” para cada uno de los niños que comienzan a recibir atención. Este “hogar médico” no es un lugar físico, sino una filosofía que significa que los niños que reciben atención fuera del hogar merecen una atención de salud coordinada e integral que aborde sus necesidades particulares. Care4Kids les ofrece a los niños acceso a proveedores de atención primaria capacitados de manera específica sobre las necesidades de los niños que reciben atención fuera del hogar y también se ocupa de formar un equipo de profesionales que coordinan la atención correspondiente para el niño.

Coordinador de atención de la salud

Care4Kids se ocupa de poner en contacto al niño con un coordinador de atención de la salud para contribuir a satisfacer sus necesidades de servicios médicos y sociales. Póngase en contacto con un coordinador de atención de la salud para:

- obtener asistencia en la elección de un proveedor de atención primaria para el niño;
- ayudar al niño a acceder a los servicios médicos; o
- responder preguntas sobre la atención de salud del niño.

Para nosotros, conservar la salud de los niños es de fundamental importancia. Con este manual,

se lo ayudará a comprender los beneficios y la cobertura de Care4Kids y cómo usar nuestros servicios. Así mismo, se le indica a quién llamar para hacer preguntas. Esperamos poder satisfacer las necesidades de atención de la salud de los niños que se encuentran bajo su cuidado.

Siga estas tres reglas importantes:

1. Póngase en contacto con el proveedor de atención primaria del niño para recibir atención de la salud en casos que no sean de emergencia.
2. Acuda a la sala de emergencias solo si se trata de una emergencia real.
3. Lleve con usted, en todo momento, la tarjeta de identificación de ForwardHealth. Exhiba la tarjeta cada vez que el niño precise recibir atención de la salud. Es importante informar a los proveedores que el niño se encuentra inscrito en Care4Kids.



Tarjeta de identificación de ForwardHealth

Arriba, se muestra un ejemplo de una tarjeta de identificación de Forward Health. Asegúrese de que el dorso de la tarjeta esté firmado y no permita que ninguna otra persona la utilice.

La tarjeta de identificación de ForwardHealth es la tarjeta que se utilizará para acceder a los beneficios relacionados con la atención de la salud. Lleve siempre consigo la tarjeta de identificación de ForwardHealth del niño para exhibirla cada vez que el niño reciba atención. Es posible que tenga problemas para obtener atención, recetas médicas o suministros médicos para el niño si no tiene la tarjeta con usted.

Así mismo, lleve con usted siempre otras tarjetas de seguro de salud que tenga. Si pierde la tarjeta, llame

al 1-800-362-3002 para solicitar un reemplazo. Es importante informar a los proveedores si el niño se encuentra inscrito en el programa Care4Kids.

Centros de Excelencia

Un Centro de Excelencia es una ubicación centralizada cuya finalidad es la prestación de atención de la salud, desde el examen inicial hasta el examen de 30 días, y para la realización de comprobaciones de salud permanentes de los niños. Los proveedores médicos de los Centros de Excelencia están específicamente capacitados en la atención de niños que pertenecen al sistema de atención lejos del hogar y que han sido víctimas de traumas, abusos y/o abandono. Los Centros de Excelencia ofrecen un sistema de entrega de atención coordinada. Los proveedores de los Centros de Excelencia se asociarán y compartirán información con todas las partes involucradas en la atención del niño y participarán de un proceso de equipo para mejorar la comunicación y la coordinación de la atención.

Proveedor de atención primaria

Es importante que llame primero al proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) del niño cuando lo necesiten. Este proveedor administrará toda la atención médica del niño. Si el niño no es un paciente regular con el proveedor que elija, es mejor programar una cita lo antes posible. El PCP del niño puede ayudarlo a decidir si el niño necesita ver a otro médico o especialista y, si corresponde, darle una remisión.

Recuerde que debe obtener la aprobación del PCP del niño antes de consultar a otro proveedor. Puede elegir el PCP del niño entre los proveedores que aceptan nuevos pacientes, tal como se indica en el directorio de proveedores. Puede consultar el directorio de proveedores en línea en chorushealthplans.org/C4K-Providers.

Además de elegir el proveedor de atención primaria del niño, las mujeres jóvenes también pueden visitar a un especialista en salud de la mujer, como un obstetra/ginecólogo o una partera sin una remisión.

Los proveedores de Care4Kids son sensibles a las necesidades de muchas culturas. Para elegir un proveedor o cambiar de proveedor, llame a Servicio al Cliente al 1-800-482-8010 o al Equipo de Coordinación de Atención Médica al 1-855-371-8104.

Cambio de proveedor

Si no está satisfecho con el proveedor que el niño está viendo, puede elegir un proveedor diferente en cualquier momento. Llame a Servicio al Cliente al 1-800-482-8010 o al Equipo de Coordinación de Atención Médica al 1-855-371-8104.

Citas perdidas

Es importante que asista a todas las citas de atención médica del niño. Si no puede asistir a una cita, llame al consultorio del médico lo antes posible.

Obtener una segunda opinión médica

Si usted es el padre o tutor legal del niño y no está de acuerdo con las recomendaciones de tratamiento del médico del niño, es posible que pueda obtener una segunda opinión médica. Comuníquese con el médico de su hijo o con el Equipo de Coordinación de Atención Médica para obtener más información.

Remisiones

El proveedor de atención primaria del niño lo ayuda a coordinar todas las necesidades de atención médica del niño. Si el niño necesita ver a un especialista, un proveedor de salud de comportamiento o acudir al hospital, el proveedor del niño puede ayudarlo a encontrar uno de nuestros especialistas en redes u hospitales.

Chorus Community Health Plans-Care4Kids requiere que nuestros miembros usen proveedores dentro de la red si el servicio es un beneficio cubierto. Si no tenemos un proveedor que pueda ayudar al niño con un servicio cubierto, se puede considerar un proveedor fuera de la red.

Para obtener ayuda para encontrar un proveedor de atención primaria o especialista, llame a Servicio al Cliente al 1-800-482-8010 o al Equipo de Coordinación de Atención Médica al 1-855-371-8104. También puede consultar el Directorio de Proveedores en línea en chorushealthplans.org/C4K-Providers.

Deberá obtener un permiso especial para consultar a un proveedor que no forme parte de la red de proveedores de CCHP-Care4Kids. Se considera a estos proveedores como fuera de la red.

Atención de emergencia

Lea esta sección atentamente. Queremos que sepa qué hacer en caso de una emergencia antes de que ocurra. La atención de emergencia es la atención que

se necesita de inmediato. Esto puede deberse a una lesión o enfermedad repentina. Algunos ejemplos son:

- Asfixia
- Fracturas graves
- Dolor intenso
- Hemorragia grave o inusual
- Sospecha de ataque al corazón
- Sobredosis de droga
- Dificultad para respirar
- Sospecha de accidente cerebrovascular
- Inconsciencia
- Quemaduras graves
- Sospecha de envenenamiento
- Convulsiones prolongadas o repetidas

Llame al 911 o a los servicios de emergencia de la policía local o del departamento de bomberos si la emergencia es muy grave y no puede acudir al proveedor más cercano.

Si el niño debe acudir a un hospital o proveedor que no pertenezca a la red de CCHP-Care4Kids, llame al Equipo de Coordinación de Atención Médica al 1-855-371-8104 tan pronto como pueda y cuéntenos qué sucedió. Esto es importante para que podamos ayudar a que el niño reciba atención de seguimiento.

Recuerde: las salas de emergencia de los hospitales son solo para verdaderas emergencias.

A menos que el niño tenga una verdadera emergencia, llame al proveedor de atención primaria del niño o a nuestra Línea de Enfermería de 24 horas, CCHP on-call al 1-877-257-5861. Nuestras capacitadas enfermeras le indicarán dónde puede obtener atención adecuada para el niño. Esta es una llamada telefónica gratis.

Atención de urgencia

La atención de urgencia es la atención que su hijo necesita antes de una consulta médica de rutina, pero no es atención de emergencia. Algunos ejemplos son:

- Contusiones
- Quemaduras leves
- Cortes pequeños
- La mayoría de las fracturas
- La mayoría de las reacciones farmacológicas
- Hemorragia que no sea grave
- Esguinces

El niño debe recibir atención de urgencia en una

clínica de CCHP-Care4Kids. No lleve al niño a un hospital fuera de la red o a una sala de emergencias de un hospital fuera de la red para recibir atención de urgencia a menos que obtenga la aprobación de Care4Kids primero.

Si necesita atención de urgencia, llame a la clínica del proveedor de atención primaria del niño o a CCHP on-call, nuestra Línea de Enfermería, al 1-877-257-5861. Debe obtener atención de urgencia de los proveedores de CCHP en una clínica que pertenezca a la red de CCHP-Care4Kids a menos que obtenga nuestra aprobación para ver a un proveedor diferente.

Línea de Enfermería CCHP on-call

Siempre se puede llamar al proveedor de atención primaria del niño para que responda las preguntas médicas que tenga. También puede llamar a CCHP on-call, nuestra Línea de Enfermería. Tenemos enfermeras de guardia las 24 horas del día, los siete días de la semana para ayudar a responder sus preguntas. Llame al 1-877-257-5861. Esta es una llamada telefónica gratis.

¿Cuándo debería usar CCHP on-call?

- Antes de llevar al niño a la sala de emergencias
- Para responder cualquier pregunta o inquietud general de salud
- Si el niño tiene fiebre
- Si el niño se tuerce un tobillo
- Si necesita ayuda para decidir a dónde ir para obtener ayuda
- Si el niño tiene irritación o erupción en la piel
- Si el niño tiene un rasguño o corte
- Cada vez que tenga una pregunta sobre a dónde ir para recibir atención médica

¿Por qué debería usar CCHP on-call?

- Las enfermeras pueden ayudarlo a obtener la atención adecuada para el niño.
- Ellas pueden aconsejarle sobre el tratamiento adecuado para mantener al niño saludable.

¿Quién responderá mis preguntas sobre la atención médica?

- Las enfermeras capacitadas responden todas sus preguntas médicas.
- Es posible que le pidan que describa los síntomas o problemas que tiene el niño.
- Lo ayudarán a decidir cómo obtener el mejor tratamiento posible para el niño.
- Si corresponde, lo transferirán para que hable con un médico.

Atención cuando el niño está lejos de casa

Lejos de casa significa más de 50 millas de distancia de nuestra área de servicio. Siga estas reglas si el niño necesita atención médica, pero está demasiado lejos de su hogar para acudir a su proveedor de atención primaria o clínica.

- Para verdaderas emergencias, diríjase al hospital, clínica de atención de urgencia o proveedor más cercano. Llame al Equipo de Coordinación de Atención Médica al 1-855-371-8104 tan pronto como pueda para decirnos qué sucedió.
- Para atención de rutina lejos de casa, debe obtener nuestra aprobación para acudir a un proveedor, clínica u hospital diferente. Llame al Equipo de Coordinación de Atención Médica al 1-855-371-8104 para obtener la aprobación y acudir a un proveedor, clínica u hospital diferente.

Servicios de planificación familiar

Ofrecemos servicios confidenciales de planificación familiar para todos los miembros, incluidos los menores de edad. Si decide no hablar con el proveedor de atención primaria del niño sobre la planificación familiar, llame a nuestro Equipo de Coordinación de Atención Médica al 1-855-371-8104. Podemos ayudarlo a elegir un proveedor de planificación familiar que no sea el mismo que el proveedor de atención primaria.

Alentamos al niño a obtener servicios de planificación familiar por parte de un proveedor de Care4Kids para coordinar de una mejor manera la totalidad de su atención médica. Sin embargo, el niño también puede acudir a una clínica de planificación familiar que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth, aun cuando la clínica no sea parte de Care4Kids.

Atención durante el embarazo y el parto

Si la niña queda embarazada, informe a Care4Kids y a la agencia de mantenimiento de ingresos (Income Maintenance, IM) de la niña de inmediato para que pueda obtener la atención adicional que necesita.

La niña debe ir a un hospital que pertenezca a la red de CCHP-Care4Kids para tener a su bebé. Para encontrar un hospital en la red de CCHP-Care4Kids, visite nuestro sitio web en cchp-wi.org/C4K-Providers.

Hable con el médico de CCHP-Care4Kids de la niña para asegurarse de comprender a qué hospital debe ir cuando llegue el momento de que ella tenga a

su bebé. No salga del área para que la niña tenga a su bebé a menos que tenga la aprobación de Care4Kids. El médico de la niña conoce su historial y es el mejor médico para ayudarla.

Además, hable con el médico de la niña si ella planea viajar en su último mes de embarazo. Queremos que tenga un nacimiento saludable y una buena experiencia de parto; por lo tanto, puede que no sea un buen momento para que ella viaje.

Servicios adicionales disponibles para todos los miembros de CCHP

El Equipo de Coordinación de Atención Médica se asociará con los siguientes programas según sea necesario en función de las necesidades de atención médica de la niña..

Programa HealthyMom, HealthyBaby

Queremos que las embarazadas tengan un embarazo saludable y un bebé saludable. Ofrecemos un programa llamado Healthy Mom, Healthy Baby que es gratis para todas las mujeres miembro embarazadas. Es un programa que ayuda a las mujeres embarazadas a obtener el apoyo y los servicios necesarios para tener un bebé saludable. Los servicios son provistos por trabajadores sociales o enfermeras que tienen una formación especial para proporcionar servicios a madres y familias embarazadas. Proporcionamos este servicio en su hogar, en el lugar que prefiera o por teléfono. Otros servicios incluyen apoyo para amamantar. Estaremos encantados de darle más información y programarle a la niña una cita con uno de nuestros coordinadores de atención. Le enviaremos una tarjeta de regalo cuando nos haga saber que la niña está embarazada. Llámenos al 414-337-BABY (2229).

Gestión de la salud

Tenemos como objetivo ayudar a nuestros miembros a hacer frente a su(s) afección(es) crónica(s) y mejorar los resultados generales de la salud y la calidad de vida. CCHP también ofrece estos recursos a nuestros proveedores y socios de la comunidad. En este momento, ofrecemos tres programas de gestión de la salud para miembros de Care4Kids para ayudarlos con sus afecciones de asma, diabetes de tipo 2 y/o depresión.

Gestión de Casos Complejos

La Gestión de Casos Complejos (Complex Case Management, CCM) pone en contacto al niño con

un gestor de casos y, juntos, evaluarán, planificarán, implementarán, coordinarán, supervisarán y evaluarán las opciones y los servicios para satisfacer las necesidades de salud complejas de una persona. El programa de gestión de casos se enfoca en nuestros miembros de mayor riesgo.

Los criterios para la inscripción en el programa de Gestión de Casos Complejos son::

- Miembros con fibrosis quística que tienen al menos una visita al departamento de emergencia o ingreso hospitalario en los últimos 6 meses
- Miembros con esclerosis múltiple y que están experimentando deficiencias y deterioro importantes
- Miembros que son pacientes polimedicados de 17 o más medicamentos recetados
- Miembros que experimentaron traumas físicos graves en los últimos 3 meses que han tenido una estancia hospitalaria mayor de 6 días y para quienes se anticipan las transiciones en los niveles de atención
- Miembros con anemia de células falciformes que han tenido 2 o más ingresos hospitalarios en los últimos 12 meses
- Miembros con una lesión grave de la médula espinal en los últimos 3 meses
- Miembros que han tenido un accidente cerebrovascular en los últimos 3 meses y que están experimentando una discapacidad importante
- Se considerarán otras situaciones complejas atención

Los servicios incluyen:

- Evaluaciones
- Metas y planificación de la atención
- Atención y coordinación de recursos
- Educación sobre la afección o enfermedad, incluida la autogestión
- Recursos comunitarios

Cuándo se le pueden cobrar los servicios

Con Care4Kids, no tiene que pagar los servicios cubiertos del niño. Para ayudar a garantizar que no se le facturen los servicios del niño, el mismo debe ver a un proveedor en la red de CCHP-Care4Kids. La única excepción es para emergencias.

Si está dispuesto a aceptar la responsabilidad financiera y hacer un plan de pago por escrito con

el proveedor del niño, puede solicitar los servicios no cubiertos. Los proveedores pueden facturarle a sus cargos usuales y habituales por servicios no cubiertos. Si recibe una factura por un servicio que no aceptó, llame a Servicio al Cliente al 1-800-482-8010.

Si el niño viaja fuera de Wisconsin y necesita servicios de emergencia, los proveedores de atención médica pueden tratarlo y enviar la factura a Care4Kids.

Care4Kids no cubre ningún servicio, incluidos los servicios de emergencia, prestados fuera de los Estados Unidos, Canadá y México. Si el niño necesita servicios de emergencia mientras se encuentra en Canadá o México, Care4Kids cubrirá el servicio solo si el banco del médico o del hospital está en los Estados Unidos. Otros servicios pueden ser cubiertos con la aprobación de Care4Kids si el proveedor tiene un banco de los Estados Unidos. Llame a Care4Kids si el niño recibe servicios de emergencia fuera de los Estados Unidos.

Si recibe una factura por los servicios, llame a Servicio al Cliente al 1-800-482-8010 de inmediato. Las reclamaciones deben enviarse a:

Chorus Community Health Plans
P.O. Box 56099
Madison, WI 53705

Servicios cubiertos por Care4Kids

Care4Kids es responsable de proporcionar todos los servicios cubiertos por Medicaid médicamente necesarios.

Servicio	Cobertura
Salud del comportamiento y tratamiento para el abuso de sustancias	Cobertura completa
Odontológico	Cobertura completa
Suministros médicos desechables (Disposable Medical Supplies, DMS)	Cobertura completa
Equipo médico duradero	Cobertura completa
Sala de emergencias	Cobertura completa
Exámenes de salud para niños	Cobertura total de los exámenes de HealthCheck y otros servicios para personas menores de 21 años
Servicios de audición	Cobertura completa
Salud en el hogar	Cobertura completa de enfermería particular, atención de la salud en el hogar y cuidado personal
Hospitalización	Cobertura completa
Asilo de ancianos	Cobertura completa
Atención hospitalaria para pacientes ambulatorios que no sea	Cobertura completa
sala de emergencias	Cobertura completa
Fisioterapia, terapia ocupacional y patología del habla y el lenguaje (Speech-Language Pathology, SLP)	Cobertura completa
Médico, anestesia, rayos X y laboratorio	Cobertura completa
Podiatría	Cobertura completa
Medicamentos recetados (beneficios de medicamentos recetados provistos y administrados por el Estado de Wisconsin, no por Care4Kids).	Beneficio integral de medicamentos con cobertura de medicamentos recetados genéricos, medicamentos recetados de marca y algunos medicamentos de venta libre
Salud reproductiva	Cobertura completa, excluyendo los tratamientos de infertilidad, crianza sustituta y la reversión de la esterilización voluntaria
Transporte: ambulancia, vehículo médico especializado, transportista general	Cobertura completa de transporte de emergencia y de no emergencia hacia y desde un proveedor certificado para un servicio cubierto. El transporte general se gestiona por medio de un proveedor contratado a través del Estado de Wisconsin, no de Care4Kids.
Vista	Cobertura completa que incluye beneficio de gafas

Servicios de farmacia

Un proveedor puede darle una receta escrita de medicamentos para el niño. Puede surtir la receta en cualquier farmacia que sea proveedora de BadgerCare Plus. Recuerde mostrar la tarjeta de identificación de ForwardHealth del niño al farmacéutico cuando le surtan una receta.

Los beneficios de farmacia están cubiertos por el Estado de Wisconsin, no por Care4Kids. Si necesita ayuda para surtir una receta, comuníquese con el Servicio al Cliente al 1-800-362-3002. Es posible que tenga límites en los medicamentos cubiertos.

Servicios odontológicos

Care4Kids brinda todos los servicios odontológicos cubiertos. Para obtener ayuda para ubicar y programar una cita, llame a Profesionales Odontológicos de Wisconsin al 1-877-389-9870. También puede comunicarse con nuestro Equipo de Coordinación de Atención Médica al 1-855-371-8104 o buscar en el Directorio de Proveedores en cchp-wi.org/C4K-providers para encontrar un proveedor de servicios odontológicos.

Como miembro de Care4Kids, el niño tiene derecho a una cita odontológica de rutina dentro de los 90 días posteriores a su solicitud, ya sea por escrito o por teléfono comunicándose con el Equipo de Coordinación de Atención Médica.

Emergencias odontológicas

Como miembro de Care4Kids, el niño tiene derecho a obtener tratamiento para una emergencia odontológica dentro de las 24 horas posteriores a su solicitud. Una emergencia odontológica es un servicio odontológico inmediato que se necesita para tratar el dolor dental grave, la hinchazón, la fiebre, una infección o una lesión en los dientes. Si el niño tiene una emergencia odontológica:

Si el niño ya tiene odontólogo:

- Llame a la oficina del odontólogo.
- Identifique que el niño tiene una emergencia odontológica.
- Dígame al consultorio del odontólogo cuál es el problema exacto. Esto puede ser algo así como un dolor de muelas intenso o hinchazón en la cara.
- Llame al Equipo de Coordinación de Atención Médica si necesita ayuda para obtener transporte desde o hacia su consulta odontológica.

Si el niño no tiene odontólogo:

- Llame a nuestro Servicio al Cliente odontológico al 1-877-389-9870.
- Díganos que el niño tiene una emergencia odontológica. Podemos ayudarlo a obtener servicios odontológicos.
- Díganos si necesita ayuda para ir o volver del consultorio del odontólogo.

Consejos odontológicos

- Busque un odontólogo y programe una cita con ese odontólogo. Ese consultorio odontológico será donde el niño debe hacerse todo su tratamiento odontológico.
- La primera visita de un niño con un odontólogo debe ser después de cumplir un año.
- Debe programar las citas dentales del niño cada seis meses.
- Reduzca el consumo de azúcar, especialmente a la hora de acostarse.
- No use vasitos para niños.
- Coma alimentos y refrigerios saludables.
- Proteja los dientes de su hijo con protectores bucales durante las actividades deportivas.

Servicios de salud del comportamiento y abuso de sustancias

CCHP-Care4Kids brinda servicios de salud del comportamiento o abuso de sustancias (drogas y alcohol) a todos los hijos inscritos en Care4Kids. Si el niño necesita estos servicios, comuníquese con su proveedor de atención primaria, el Equipo de Coordinación de Atención Médica o el Servicio al Cliente, según corresponda.

Si el niño está en crisis, comuníquese con la agencia de intervención de crisis en su condado:

- Condado de Kenosha: (262)-657-7188 o 1-800-236-7188 (disponible las 24 horas del día)
- Condado de Milwaukee: (414)-257-7222 (disponible las 24 horas del día)
- Condado de Ozaukee: (262)-377-2673 (disponible las 24 horas del día)
- Condado de Racine: (262)-638-6741 (9 a.m. a 5 p.m.)
- Condado de Washington: (262)-365-6565 (disponible las 24 horas del día)
- Condado de Waukesha: (262)-548-7666 8 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes
Fuera del horario de atención, llame al 211, al (414)-455-1736 o al 1-800-211-3380.

Si el niño ya tiene un proveedor de salud del comportamiento o abuso de sustancias en la red de CCHP-Care4Kids, puede acudir a ese proveedor y no tiene que llamarnos antes de programar sus citas. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor, llame al Equipo de Coordinación de Atención Médica al 1-855-371-8104.

Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias o al hospital de salud de comportamiento o abuso de sustancias más cercano. Todos los servicios prestados por Care4Kids son privados.

Servicios de la vista

Care4Kids brinda servicios de la vista cubiertos, incluidas las gafas. Sin embargo, se aplican algunas limitaciones. Para obtener más información, llame al 414-462-2500 para programar una cita o póngase en contacto con el Equipo de Coordinación de Atención Médica.

Servicios de tratamiento de autismo

Los servicios de tratamiento de autismo son un beneficio cubierto bajo Wisconsin Medicaid. Puede recibir servicios de tratamiento de autismo cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará la tarjeta de identificación de ForwardHealth del niño. Para buscar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Vaya a www.forwardhealth.wi.gov.
2. Haga clic en el enlace o icono de “Members” (Miembros) en la sección central de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña “Resources” (Recursos).
4. Haga clic en el enlace “Find a Provider” (Buscar un proveedor).
5. En “Program” (Programa), seleccione BadgerCare Plus.

O bien, puede llamar a Servicios para Miembros de ForwardHealth al 1-800-362-3002.

HealthCheck

HealthCheck es un programa que cubre chequeos de salud completos, incluidos los problemas de salud que se encontraron durante el examen, para miembros menores de 21 años. Estos chequeos son muy importantes para la salud de los niños. Los proveedores desean ver al niño para chequeos regulares, no solo cuando está enfermo.

El programa de salud HealthCheck tiene 3 propósitos:

1. Encontrar y tratar problemas de salud en los menores de 21 años;
2. Informarle sobre los servicios especiales de salud para menores de 21 años; y
3. Hacer que los menores de 21 años sean elegibles para recibir atención médica que de otro modo no estaría cubierta.

El chequeo de HealthCheck incluye:

- Inmunizaciones apropiadas para la edad (vacunas)
- Pruebas de laboratorio de sangre y de orina (incluida la prueba de detección de plomo cuando sea adecuada para la edad)
- Examen odontológico y una remisión a un odontólogo a partir de 1 año
- Examen de la salud mental y/o del desarrollo
- Examen de audición
- Exámenes de la vista

Care4Kids ofrece exámenes de HealthCheck en el Programa de Periodicidad Mejorada (con más frecuencia) recomendado por la Academia Americana de Pediatría (American Academy of Pediatrics, AAP) para niños en atención fuera del hogar. El niño recibirá un examen de HealthCheck:

- Todos los meses durante los primeros 6 meses de edad
- Cada 3 meses durante los 6 meses a 2 años de edad
- Dos veces al año después de los 2 años de edad

Para programar un examen de HealthCheck o para obtener más información, llame al Equipo de Coordinación de Atención Médica al 1-855-371-8104.

Si necesita programar el transporte desde o hacia una cita de HealthCheck, llame al gerente del transporte médico que no es de emergencia (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT) del Departamento de Servicios de Salud (Department of Health Services, DHS) al 1-866-907-1493 (o TTY 1-800-855-2880).

Servicios de transporte

El transporte médico que no es de emergencia (NEMT) está disponible a través del gerente de NEMT del DHS. El gerente de NEMT organiza y paga los viajes a los servicios cubiertos para los miembros que no tienen otra manera de recibir transporte.

El transporte médico que no es de emergencia puede incluir viajes usando:

- Transporte público, como un autobús urbano
- Ambulancias para casos de no emergencia
- Vehículos médicos especializados
- Otros tipos de vehículos, según las necesidades médicas y de transporte de un miembro

Además, si usa su propio vehículo privado para viajes hacia y desde las citas de atención médica cubierta del niño, puede ser elegible para el reembolso de millas.

Debe programar viajes de rutina al menos 2 días hábiles antes de la cita del niño. Puede programar un viaje de rutina llamando al gerente de NEMT al 1-866-907-1493 (TTY 1-800-855-2880), de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. También puede programar viajes para citas urgentes. Se proporcionará un viaje a una cita urgente en tres horas o menos.

Ambulancia

Care4Kids cubre el transporte en ambulancia para la atención de emergencia. También podemos cubrir este servicio en otros momentos, pero debe contar con la aprobación para todos los viajes en ambulancia que no sean de emergencia. Llame a Servicio al Cliente al 1-800-482-8010 para su aprobación.

Siempre llame al 911 en caso de una emergencia grave.

Instrucciones anticipadas, testamento vital o poder notarial para atención médica

El padre o tutor legal del niño tiene derecho a tomar decisiones sobre la atención médica del niño. El padre o tutor legal tiene el derecho de aceptar o rechazar tratamiento médico o quirúrgico para el niño. El padre o tutor legal también tiene el derecho de planificar y dirigir los tipos de atención médica que el niño puede recibir en el futuro si este se vuelve incapaz de expresar sus deseos.

El padre o tutor legal puede informarle al médico del niño sobre sus sentimientos completando un testamento vital o un poder notarial para el formulario de atención médica. Comuníquese con el médico del niño para obtener más información.

El proveedor de atención fuera del hogar no tiene derecho a autorizar ningún servicio de atención médica ni a completar un testamento vital para el niño, excepto que así lo autorice una orden de

un tribunal. Si usted es el padre o tutor legal del niño, tiene derecho a presentar una queja ante el Departamento de Servicios de Salud, División de Garantía de Calidad, si las instrucciones anticipadas, el testamento vital o el poder notarial de su hijo no se cumplen. Puede solicitar ayuda para presentar una queja.

Derecho a historiales médicos

Usted o el niño tienen derecho a solicitar copias de los historiales médicos del niño a los proveedores. Podemos ayudarlo a obtener copias de estos historiales. Llame a Servicio al Cliente al 1-800-482-8010 para obtener ayuda.

Tenga en cuenta que: Es posible que deba pagar por una copia de los historiales médicos del niño. También puede corregir información inexacta en los historiales médicos si el proveedor acepta la corrección.

Obtener ayuda cuando tenga preguntas o problemas

- **Defensor de miembros de Care4Kids**
El Equipo de Coordinación de Atención Médica tiene acceso a un Defensor de miembros de CCHP para ayudarlo a obtener la atención necesaria para el niño. Debe comunicarse con el Equipo de Coordinación de Atención Médica para obtener el niño hijo y cómo resolver cualquier problema que pueda tener el niño para recibir atención médica de Care4Kids. Puede comunicarse con el Equipo de Coordinación de Atención Médica llamando al 1-855-371-8104.
- **Programa de defensores del Estado de Wisconsin**
El estado ha designado defensores (personas que brindan asistencia neutral, confidencial e informal) que pueden ayudarlo con cualquier pregunta o problema que tenga. El defensor puede decirle cómo obtener la atención que el niño necesita de Care4Kids. El defensor también puede ayudarlo a resolver problemas o quejas que pueda tener sobre el programa Care4Kids. Llame al 1-800-760-0001 y solicite hablar con un defensor.
- **Garantía de calidad**
El objetivo de Care4Kids es proporcionar servicios de atención médica de calidad, coordinados y accesibles. El programa de garantía de calidad vigila nuestro plan. Hacemos esto para asegurarnos de satisfacer las necesidades de salud de nuestros miembros. Podemos solicitar su opinión en una encuesta relacionada con

su satisfacción con la atención médica y los servicios que reciba el niño. Siempre estamos trabajando para mejorar nuestros servicios para los miembros. La garantía de calidad también incluye la planificación, el inicio y la supervisión de programas para garantizar que se satisfagan las necesidades de seguridad y salud de nuestros miembros.

Un ejemplo de uno de nuestros programas es enviar tarjetas para recordarle a los padres o tutores, o dispensadores de cuidado, que cada niño reciba un examen de HealthCheck. Creemos que tener programas como este lo ayudarán a mantenerse informado sobre los servicios que pueden mantener al niño saludable. El programa de garantía de calidad supervisa estos programas. También agradecemos cualquier sugerencia para nuevos programas.

¡Conéctese con nosotros!

Manténgase conectado con Chorus Community Health Plans

En línea: chorushealthplans.org

Facebook: buscar "Chorus Community Health Plans"

¡Estos sitios cuentan con la información más actualizada y serán su fuente para consultar sobre eventos gratuitos en la comunidad, actividades saludables y divertidas, recursos locales y mucho más!

Quejas y apelaciones

Una queja es un término general que se usa para describir si no está satisfecho con el plan de salud o el proveedor del niño. Una queja puede ser oral o escrita y puede incluir:

- Problemas de acceso a la atención, como que no puede obtener un servicio, tratamiento o medicamento que el niño necesita
- El plan del niño niega un servicio y dice que no es médicamente necesario
- El niño tiene que esperar demasiado para una cita
- El niño recibió atención deficiente o fue tratado groseramente
- El plan del niño no le devuelve el dinero por la atención de emergencia que tuvo que pagar
- Usted recibe una factura que cree que no debería pagar

Una apelación es una expresión oral o escrita de insatisfacción con la decisión que CCHP-Care4Kids

le dio cuando presentó una queja, o cuando no está satisfecho con la decisión de CCHP-Care4Kids de negar o limitar la autorización o cobertura de un servicio solicitado. Usted o su representante autorizado pueden presentar una apelación en un plazo de 90 días sobre nuestra decisión con respecto a cualquier asunto. Estos asuntos pueden incluir, pero no están limitados a:

- Calidad de la atención o servicios proporcionados
- Un trato grosero por parte de un proveedor o empleado
- Incumplimiento de los derechos de miembro del niño
- El tipo o nivel de servicio
- La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado
- La negación, en su totalidad o en parte, de un pago por el servicio

Nos gustaría saber si tiene una queja o desea apelar una decisión sobre la atención o los servicios que el niño recibió de Care4Kids. Llame al Equipo de Coordinación de Atención Médica al 1-855-371-8104 si tiene una queja o apelación, o escribanos a:

Care4Kids

Attn: Complaint y Appeal Department

PO Box 1997, MS6280

Milwaukee, WI 53201-1997

Si usted es el padre o tutor legal del niño y desea hablar con alguien que no pertenezca a Chorus Community Health Plans, llame al Especialista de Inscripción de la HMO al 1-800-291-2002. El Especialista de Inscripción puede ayudarlo a resolver el problema.

El padre o tutor legal también puede presentar una queja o apelación formal a CCHP-Care4Kids o al Programa de atención administrada de Wisconsin. La dirección y el número de teléfono para contactar al programa de la HMO estatal es:

Care4Kids

C/o Medicaid Managed Care Ombuds

PO Box 6470

Madison, WI 53716-0470

1-800-760-0001

Si su queja o apelación necesita una respuesta inmediata porque una demora en el tratamiento aumentaría en gran medida el riesgo para la salud del niño, llame al Servicio al Cliente de Care4Kids lo

antes posible al 1-800-482-8010.

No podemos tratar al niño de manera diferente a otros miembros porque presente una queja o apelación. Los beneficios de atención médica del niño no se verán afectados.

Tiene derecho a apelar ante la División de Audiencias y Apelaciones del estado de Wisconsin para una audiencia imparcial si considera que los beneficios del niño son denegados, limitados, reducidos, retrasados o detenidos injustamente por Care4Kids. La apelación debe realizarse a más tardar 45 días después de la fecha de la acción apelada. Si apela esta acción ante la División de Audiencias y Apelaciones antes de la fecha de vigencia, su hijo puede continuar recibiendo el servicio. Es posible que deba pagar el costo de los servicios si la decisión de la audiencia no es a su favor. Si desea una audiencia imparcial, envíe una solicitud por escrito a:

Department of Administration
Division of Hearings and Appeals
PO Box 7875
Madison, WI 53707-7875

La audiencia se llevará a cabo en el condado donde vive el niño. El niño tiene derecho a estar representado en la audiencia. Si su hijo necesita arreglos especiales para una discapacidad o para la traducción del idioma inglés, llame al (608)-266-3096 o al (TTY: (608) 264-9853).

Si necesita ayuda para escribir una solicitud de audiencia imparcial, comuníquese con el Defensor de Atención Administrada de Wisconsin al 1-800-760-0001 o con el Especialista de Inscripción de la HMO al 1-800-291-2002.

Declaración afirmativa

Chorus Community Health Plans desea que sus miembros reciban la mejor atención posible cuando más la necesitan. Para garantizar esto, utilizamos un proceso de autorización previa, que es parte de nuestro programa de administración de utilización (Utilization Management, UM). La toma de decisiones de UM se basa únicamente en la adecuación de la atención y el servicio, y la existencia de cobertura. Care4Kids no tiene acuerdos financieros especiales con nuestros proveedores que puedan afectar el uso de remisiones y otros servicios que los niños puedan

necesitar. Tiene derecho a preguntar si tenemos acuerdos financieros especiales con nuestros médicos que puedan afectar el uso de remisiones y otros servicios que el niño pueda necesitar. Para obtener esta información, llame a Servicio al Cliente al 1-800-482-8010 y solicite información sobre los arreglos de pago de nuestros médicos.

Conocer las credenciales del proveedor

Usted y el niño tienen derecho a acceder a la información sobre los proveedores de CCHP-Care4Kids, la educación del proveedor, la certificación de la junta y la recertificación. Para obtener esta información, llame a Servicio al Cliente al 1-800-482-8010.

Sus derechos de miembro

El niño tiene derecho a:

- solicitar un intérprete y que se proporcione uno para usted y el niño durante cualquier servicio cubierto por Care4Kids;
- recibir la información provista en este manual para miembros en otro idioma u otro formato;
- recibir servicios de atención médica según lo dispuesto por la ley federal y estatal. Todos los servicios cubiertos deben estar disponibles y accesibles para el niño. Cuando sea médicamente apropiado, los servicios deben estar disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana;
- recibir información sobre opciones de tratamiento, incluido el derecho a solicitar una segunda opinión, independientemente del costo o la cobertura de beneficios;
- participar con los médicos en la toma de decisiones sobre la atención médica del niño, independientemente del costo o la cobertura de beneficios;
- ser tratado con dignidad y respeto. El niño tiene derecho a la privacidad con respecto a su salud;
- estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de fuerza, control, facilidad o represalia;
- recibir información sobre Care4Kids, sus servicios, médicos y proveedores y los derechos y responsabilidades de los miembros;
- quejas o apelaciones de voz con Care4Kids o la atención que brinda;
- hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades del miembro de Care4Kids;

- una conversación franca sobre las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para la afección de su hijo, independientemente del costo o la cobertura de beneficios.

Usted tiene la responsabilidad de:

- comprender los problemas de salud del niño y participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento;
- decirle al proveedor del niño o a Care4Kids lo que necesitan saber para tratarlo;
- seguir el plan de tratamiento y las instrucciones acordadas por usted y el proveedor del niño.

Aviso de Prácticas de Privacidad

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar la información de salud protegida sobre nuestros miembros y cómo los miembros pueden tener acceso a esta información de salud protegida. Revise este aviso atentamente.

Chorus Community Health Plans se compromete a proteger la privacidad personal del niño. Este aviso explica nuestras prácticas de privacidad, las responsabilidades legales y los derechos del niño con respecto a su información personal de salud.

Nos reservamos el derecho de cambiar nuestras prácticas de privacidad y el contenido de este Aviso de Prácticas de Privacidad según lo permita la ley. Cuando realicemos un cambio significativo en nuestras prácticas de privacidad, cambiaremos este aviso y lo enviaremos a nuestros miembros o lo publicaremos en nuestro sitio web en cchp-wi.org.

El término “información de salud personal” en este aviso incluye cualquier información personal creada o recibida por el plan de salud que se relaciona con nuestra condición física o mental, el tratamiento o el pago por servicios de atención médica recibidos por nuestros miembros.

Obligaciones de privacidad

La ley exige que Chorus Community Health Plans:

- garantice que la información de salud personal se mantenga privada;
- proporcione al padre o tutor legal una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad;
- siga los términos de este Aviso de Prácticas de Privacidad.

Podemos usar y divulgar la información de salud personal del niño:

- al padre o tutor legal, alguien que esté involucrado en la atención del niño, o un amigo cercano o miembro de la familia sobre la afección del niño, su ingreso a un centro de atención médica o muerte;
- al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos;
- a las agencias de salud pública en caso de una amenaza grave para la salud o la seguridad;
- a las autoridades con respecto al abuso, negligencia o violencia doméstica;
- en respuesta a una orden judicial, orden de registro o citación;
- para fines de aplicación de la ley;
- para propósitos de investigación si el estudio de investigación cumple con todos los requisitos de la ley de privacidad;
- para funciones gubernamentales especializadas, tales como las actividades militares, de seguridad nacional y de inteligencia;
- a un forense o médico forense o director de funeraria;
- para la obtención, almacenamiento o trasplante de órganos, ojos o tejidos;
- para cumplir con la indemnización del trabajador o leyes similares
- a las agencias de supervisión de la salud para las auditorías, investigaciones, inspecciones y licencias necesarias para que el gobierno supervise el sistema y los programas de atención médica.

Tenemos derecho a usar y divulgar la información de salud personal de su hijo para pagar los servicios de atención médica y operar nuestro negocio:

- a un médico, un hospital u otro proveedor de atención médica, que pida información de salud protegida del niño para que reciba atención médica;
- para pagar los reclamos por servicios cubiertos provistos al niño por médicos, hospitales u otros proveedores de atención médica;
- para las operaciones de Chorus Community Health Plans, tales como procesar la inscripción del niño, responder a consultas de padres o tutores legales, atender sus solicitudes de servicios para el niño, coordinar la atención del niño, solucionar conflictos y actividades para llevar a cabo la gestión médica, garantía de calidad, auditoría y evaluación de profesionales de atención médica;

- para contactar al padre o tutor legal con información sobre beneficios y servicios relacionados con la salud o alternativas de tratamiento que pueden ser de interés para él/ella.

Ciertos servicios pueden ser provistos a Chorus Community Health Plans por otras organizaciones conocidas como “socios comerciales”. Por ejemplo, un administrador externo puede procesar el reclamo de su hijo para que se pueda pagar el reclamo. Su información de salud protegida se proporcionará al socio comercial para que se pueda pagar el reclamo. Chorus Community Health Plans requerirá que todos los socios comerciales firmen un acuerdo para salvaguardar la información de salud protegida del niño.

Todos los demás usos o divulgaciones de la información de salud protegida del niño requieren la autorización por escrito del padre o tutor legal antes de que se use o divulgue la información de salud protegida. El padre o tutor legal puede revocar el permiso en cualquier momento notificándonos por escrito. Cualquier información de salud protegida previamente utilizada o divulgada con base en la autorización previa no puede ser revocada o revertida.

Derechos del miembro

Los siguientes son los derechos del miembro con respecto a la información de salud protegida:

Inspeccionar y copiar. El padre o tutor tiene el derecho de inspeccionar y copiar la información de salud protegida de su hijo. Para realizar una inspección o solicitar una copia, el padre o tutor debe enviar una solicitud por escrito al Administrador del Plan a la dirección que figura al final de este Aviso de Prácticas de Privacidad. Se le puede cobrar una tarifa razonable por las copias proporcionadas. En circunstancias limitadas, se le puede negar la oportunidad de inspeccionar y copiar la información de salud protegida del niño. En general, si se deniega el acceso a la información de salud protegida del niño, el padre o tutor puede solicitar una revisión de la denegación.

Solicitar enmiendas. El padre o tutor legal tiene el derecho de solicitar una oportunidad para enmendar cualquier información de salud protegida que considere incorrecta o incompleta. Para solicitar la oportunidad de enmendar la información de salud protegida del niño, se debe enviar una

solicitud al Administrador del Plan a la dirección que figura al final de este Aviso de Prácticas de Privacidad. Esta solicitud debe contener el motivo por el que considera que la información de salud protegida está incorrecta o incompleta. La solicitud para enmendar la información de salud protegida del niño puede ser denegada, como cuando la información de salud protegida es:

- Exacta y completa
- No creada por Chorus Community Health Plans
- No se incluye en la información de salud protegida conservada por o para Chorus Community Health Plans
- Información de salud no protegida que el padre o tutor legal tiene el derecho de inspeccionar

Solicitar un informe de divulgaciones. El

padre o tutor legal tiene derecho a obtener de Chorus Community Health Plans una lista de las divulgaciones que el plan de salud ha hecho a otros, excepto las divulgaciones necesarias para el tratamiento de atención médica, pagos, operaciones de atención médica o divulgaciones hechas a su hijo u otros ciertos tipos de divulgaciones. Para solicitar un informe de divulgaciones, el padre o tutor legal debe enviar la solicitud por escrito al administrador del plan a la dirección que figura al final de este Aviso de Prácticas de Privacidad. La solicitud debe indicar un período de tiempo, que no puede ser mayor de seis años antes de la fecha de la solicitud y no puede solicitar ninguna divulgación realizada antes del 1 de diciembre de 2005. Si el padre o tutor legal solicita una lista de divulgaciones más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle una tarifa razonable basada en el costo para responder a estas solicitudes.

Solicitar restricciones. El padre o tutor legal tiene el derecho de solicitar una restricción sobre la información de salud protegida divulgada sobre el niño para el tratamiento, el pago o las operaciones de atención médica. Chorus Community Health Plans no está obligado a aceptar la solicitud. Para solicitar restricciones, el padre o tutor legal debe enviar la solicitud por escrito al Administrador del Plan a la dirección que figura al final de este Aviso de Prácticas de Privacidad. Debe incluir en la solicitud:

- La información que se va a restringir
- Si desea limitar el uso o la divulgación de la información de salud protegida, o ambos
- A quien quiere que se aplique la restricción

Solicitar comunicaciones confidenciales. El padre o tutor legal tiene el derecho de solicitar que Chorus Community Health Plans se comunique con él o ella sobre asuntos de salud de cierta manera o en un lugar determinado. Para solicitar comunicaciones confidenciales, envíe la solicitud por escrito al Administrador del Plan a la dirección que figura al final de este Aviso de Prácticas de Privacidad. La solicitud debe indicar cómo o dónde debe ocurrir la comunicación confidencial. Haremos todo lo posible para satisfacer todas las solicitudes razonables de comunicaciones confidenciales.

Copia en papel del Aviso de Prácticas de Privacidad. Un cliente de Chorus Community Health Plans puede solicitar una copia de este aviso en cualquier momento. El padre o tutor legal puede enviar una solicitud de una copia de este aviso por escrito al Administrador del Plan a la dirección que figura al final de este Aviso de Prácticas de Privacidad.

Quejas

Si un padre o tutor legal cree que se han violado los derechos de privacidad de su hijo bajo esta política, él/ella puede presentar una queja por escrito al funcionario de privacidad de Chorus Community Health Plans en la dirección que se detalla a continuación. Alternativamente, puede enviar una queja al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Los padres, tutores legales o niños no serán penalizados ni incurrirán en represalias por presentar una queja.

Información de contacto del funcionario de administración y privacidad del plan:

Plan Administrator
Vice President
Chorus Community Health Plans
PO Box 1997
Milwaukee, WI 53201
(414) 266-6328

Privacy Officer
Director of Corporate Compliance
Chorus Community Health Plans
PO Box 1997
Milwaukee, WI 53201
(414) 266-2215

Palabras que debe conocer

Acceso: la capacidad de una persona para obtener

atención médica

Atención administrada: sistema de prestación de atención médica que influye en el uso y el costo de los servicios y mide el rendimiento

Atención de urgencia: lesión o enfermedad que requiere atención inmediata pero no es lo suficientemente grave como para justificar una visita a una sala de emergencias

Atención primaria: servicios de atención médica proporcionados por médicos llamados generalistas, que incluyen médicos de familia, internistas y pediatras

Autorización previa: aprobación previa obtenida por un proveedor para que un miembro reciba los servicios

Emergencia: afección médica que pone en riesgo la vida como resultado de una lesión, enfermedad o enfermedad mental que ocurre repentinamente y necesita tratamiento inmediato

Instrucciones anticipadas: documento que expresa los deseos de una persona sobre los cuidados críticos cuando no puede decidir por sí mismo

Proveedor de atención primaria: proveedor que coordina todas las partes de los servicios de atención médica

Obstetra-ginecólogo (Obstetrician-Gynecologist, OB/GYN): proveedor que se especializa en el parto, el cuidado y el tratamiento de mujeres en relación con el parto, el mantenimiento de la salud y las enfermedades de las mujeres

Organización para el Mantenimiento de la Salud (HMO): organización que toma decisiones sobre cómo se usan los servicios de salud y el costo de los servicios y determina qué tan útiles son los servicios para el miembro

Partera: enfermera capacitada para ayudar a las mujeres con la atención prenatal y en el parto, especialmente en el hogar o en otro entorno no hospitalario

Poder notarial: documento legal que otorga a una persona (el agente) el poder de actuar en su nombre. El agente tomará decisiones médicas por usted cuando no pueda hablar por su cuenta

Proveedor: persona o grupo de médicos que brinda servicios de atención médica en un hospital o clínica

Salud mental: la condición de ser sano mental y emocionalmente

¡Detengamos el fraude a la atención médica!

El fraude a la atención médica toma el dinero de los programas de atención médica y deja menos dinero para las necesidades médicas reales.

Estas son algunas formas en que puede ayudar a detener el fraude:

- No le dé el número de identificación de la tarjeta de ForwardHealth del niño a nadie que no sea un proveedor de atención médica, una clínica o un hospital, y solo hágalo cuando reciba atención.
- Nunca permita que nadie tome prestada la tarjeta de ForwardHealth del niño.
- Nunca firme un formulario de seguro en blanco.
- Tenga cuidado al dar el número de Seguro Social del niño.
- Revise su correo en busca de facturas médicas por servicios que el niño no recibió.

Si cree que ha habido fraude, denúncielo de inmediato. Su denuncia se mantendrá privada.

Para denunciar derroche, abuso y fraude, reúna toda la información que pueda. Cuando denuncie a un proveedor (un médico, un odontólogo, un hospital, etc.) proporcione la mayor cantidad de información posible de lo siguiente:

- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor
- Número de Medicaid del proveedor y ubicación, si es posible
- Tipo de proveedor (médico, odontólogo, hospital, farmacia, etc.)
- Nombres y cantidad de testigos que pueden ayudar con la investigación
- Fechas en las que sospecha que ocurrió el fraude.
- Un resumen de lo que sucedió

Al denunciar a un cliente (una persona que recibe beneficios), proporcione lo siguiente:

- El nombre de la persona
- La fecha de nacimiento, el número de seguro social o el número de caso de la persona, si está disponible
- La ciudad donde vive la persona
- Detalles sobre el fraude o abuso

Puede denunciar un fraude sin darnos su nombre enviando una carta a:

Attn: Director of Corporate Compliance
Chorus Community Health Plans
PO Box 1997, MS 6280
Milwaukee, WI 53201-1997

También puede llamarnos al (414)-266-2215 o al número gratuito 1-877-659-5200.

También puede comunicarse con la Unidad contra los Fraudes a Medicaid de Wisconsin en:

Medicaid Fraud and Abuse Unit
Contacto: Medicaid Fraud Control Unit
Department of Justice
17 W. Main Street
PO Box 7857
Madison, WI 53707