



Manual para miembros de **Care4Kids**





**Chorus Community Health Plans (CCHP) no discrimina por motivos de discapacidad al proporcionar programas, servicios o actividades. Si necesita la interpretación de este material impreso u obtenerlo en otro formato, o necesita ayuda para usar cualquiera de nuestros servicios, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente llamando al 1-800-482-8010.**

**Chorus Community Health Plans  
PO Box 56099  
Madison, WI 53705  
[chorushealthplans.org](http://chorushealthplans.org)**

**Servicios de interpretación**

Ponemos a su disposición servicios de interpretación sin cargo.

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

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

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

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

**Birmanó** အကယ်၍ သင်သည်အင်္ဂလိပ်ဘာသာစကား မပြောတတ်ပါက၊ ဘာသာစကားပန်ဆောင်မှုများကို အခမဲ့ဖြင့် ပံ့ပိုးပေးထားပါသည်။ 1-800-482-8010.

Si tiene una deficiencia auditiva, llame al servicio de retransmisión de Wisconsin al 711.

Chorus Community Health Plans (CCHP) proporciona servicios de interpretación sin costo a miembros que tienen capacidad limitada en inglés (LEP) o que son sordos y tienen deficiencias auditivas, limitaciones del habla o deficiencias de la vista mientras reciban atención médica, y les asegura acceso valioso a servicios médicos a través de una comunicación eficaz.

Están disponibles los servicios de interpretación para comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente,

con nuestros programas de administración de la salud (incluye administración de casos) y para los procesos de presentación de quejas y apelaciones. Es política de CCHP emplear a intérpretes médicos calificados.

**Derechos civiles de su hijo**

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

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Nacionalidad
- Raza
- Sexo

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

**Derecho a cancelar su inscripción de forma voluntaria**

El padre/la madre/el tutor legal del niño tiene derecho a cancelar la inscripción de su hijo en Care4Kids de forma voluntaria en cualquier momento por cualquier motivo. La fecha de cancelación de la inscripción debe ser el último día del mes en el que se solicitó la cancelación. Si le gustaría cancelar la inscripción de su hijo en Care4Kids, comuníquese con el especialista en inscripción en Care4Kids llamando al 1-800-291-2002.

**Números de teléfono importantes**

Servicio de Atención al Cliente .....1-800-482-8010  
De lunes a jueves: de 7:30 a. m. a 5 p. m. Viernes: de 8 a. m. a 4:30 p. m.

¿Cómo puede ayudarlo el Servicio de Atención al Cliente?

- Seleccionar o cambiar un proveedor de atención primaria
- Servicios de traducción
- Preguntas sobre la cobertura
- Viajes fuera del área
- Servicios de salud conductual y consumo de alcohol y otras drogas

Equipo de coordinación de atención médica de Care4Kids .....1-855-371-8104

Miembros con dificultades auditivas:

deben llamar al servicio de retransmisión de Wisconsin .....711

Emergencias: llame las 24 horas del día, los siete días de la semana

(si hay riesgo de vida, llame al 911.....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 desde fuera del código de área 414) .....1-800-822-7228

Asistencia con citas odontológicas.....1-877-389-9870

Asistencia con el transporte ..... 1-866-907-1493

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

Programa del defensor del estado .....1-800-760-0001

Servicios médicos (se reciben mensajes las 24 horas) .....1-877-227-1142

*Marque la opción n.º 2 para dejar un mensaje sobre su solicitud de servicios. Los mensajes que se dejen por teléfono, fax y correo electrónico después del horario de atención se responderán al siguiente día hábil. Los mensajes que se dejen después de la medianoche de lunes a viernes se responderán el mismo día.*

**Información sobre el niño:**

**Médico**

Nombre \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

**Farmacia**

Nombre \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

**Dentista**

Nombre \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

## Índice

Bienvenido.....	6	Servicios dentales.....	12
Coordinador de atención médica.....	6	Servicios de salud mental y consumo de sustancias.....	12
Descripción de Care4Kids.....	6	Servicios de planificación familiar.....	13
Elegibilidad.....	6	Servicios de la vista.....	13
Finalización de la elegibilidad.....	6	Servicios de tratamiento para el trastorno del espectro autista.....	13
Tarjeta de identificación de ForwardHealth.....	7	HealthCheck.....	13
Centros de excelencia.....	7	Servicios de transporte.....	13-14
Proveedor de atención primaria.....	7	Directiva anticipada, testamento en vida o poder de representación para decisiones de atención médica.....	14
Atención de emergencia.....	8	Derecho a acceder a la historia clínica.....	14
Atención de urgencia.....	8	Cómo obtener ayuda cuando tiene preguntas o problemas.....	14-15
Atención cuando el niño está lejos de su hogar.....	8	Quejas formales y apelaciones.....	15-16
Cómo cambiar el proveedor del niño.....	8	Declaración afirmativa.....	16
Inasistencia a una cita.....	8	Acreditaciones de proveedores.....	16
Segundas opiniones médicas.....	8	Sus derechos como miembro.....	16-17
Derivaciones.....	9	Aviso de prácticas de privacidad.....	17
Atención durante el embarazo y el parto.....	9	Obligaciones de privacidad.....	17-18
Programa Mamá sana, bebé sano.....	9	Derechos del niño.....	18-19
Administración de casos.....	9-10	Palabras que debe saber.....	19
Control de enfermedades.....	10	¡Usted puede ayudar a detener los fraudes de atención médica!.....	20
Cuándo se le podrían facturar los servicios.....	10-11		
Servicios cubiertos por Care4Kids.....	12		
Servicios de farmacia.....	12		

## **Bienvenido**

Le damos la bienvenida a Care4Kids y Chorus Community Health Plans (CCHP). El manual para miembros de Care4Kids está dirigido al padre/madre/tutor legal y proveedor de atención fuera del hogar. Además, lo ponemos a su disposición cuando inscribe a su hijo en Care4Kids.

Como miembro de Care4Kids, su hijo debe atenderse con médicos y hospitales de la red de Care4Kids. Consulte el directorio de proveedores de Care4Kids para conocer la lista de proveedores. También puede llamar al Servicio de Atención al Cliente al 1-800-482-8010 o al equipo de coordinación de atención médica al 1-(855)-371-8104. Los proveedores que aceptan pacientes nuevos están señalados en el directorio de proveedores. Ingrese a nuestro sitio web [chorushealthplans.org](http://chorushealthplans.org) y haga clic en “Find a Doc” (Buscar un médico).

## **Coordinador de atención médica**

Care4Kids busca un coordinador de atención médica para su hijo para que lo ayude con sus necesidades de atención médica y de servicios sociales. Llame a su coordinador de atención médica de Care4Kids en los siguientes casos:

- Para que lo ayude a escoger un proveedor de atención primaria para su hijo.
- Para ayudar a su hijo a obtener servicios médicos.
- Cuando tenga preguntas sobre la atención médica de su hijo.

Mantener sanos a los niños es importante para nosotros. Este manual lo ayudará a comprender los beneficios y la cobertura de Care4Kids y cómo se usan nuestros servicios. También se indica a quién debe llamar si tiene preguntas. Esperamos ayudar con las necesidades de atención médica de su hijo.

## **Descripción de Care4Kids**

Care4Kids es un beneficio de Medicaid que brinda atención médica integral a niños que reciben atención fuera de su hogar y que refleja las necesidades de salud únicas que tienen estos niños. Para fortalecer la calidad, el acceso y la puntualidad de la atención, Care4Kids crea un “hogar médico” para cada niño que ingresa en este tipo de cuidado. Este “hogar médico” no es un lugar físico, sino más bien una filosofía de que los niños que reciben cuidados fuera de su hogar se merecen una atención médica coordinada e integral que se ocupe de sus necesidades únicas. Care4Kids pone a disposición de los niños proveedores de atención primaria que están capacitados para atender las necesidades de niños que reciben cuidados fuera de su hogar y, además, crea un equipo de profesionales que coordinan la atención del niño.

## **Elegibilidad**

Care4Kids es para niños de 0 a 18 años. En teoría, los niños deben inscribirse durante los primeros 0 a 30 días y el área de coordinación de atención médica determinará si el niño es elegible.

## **Finalización de la elegibilidad**

El niño ya no será elegible para el programa Care4Kids de cuidados fuera de su hogar si el niño:

- Se muda fuera del área del programa Care4Kids.
- Se encuentra en un entorno no apto:
  - Centro de cuidados residenciales
  - Entorno seguro pasados los 30 días
  - Entorno institucional pasados los 30 días
  - El padre/la madre/el tutor legal se comunica con el equipo de coordinación de atención médica para cancelar la inscripción de su hijo en el programa Care4Kids.

Los niños que participen en WrapAround Milwaukee (WAM) y WrapAround Reach podrán ser parte del programa Care4Kids en una fecha posterior, después de que se hayan completado todos los cambios necesarios en el sistema. Por lo tanto, hasta nuevo aviso, los niños que participen en WAM y WrapAround Reach no pueden ser parte del programa Care4Kids.

Siga estas 3 reglas importantes:

1. Comuníquese con el proveedor de atención primaria de su niño para toda la atención médica que no sea una emergencia.
2. Lleve a los niños a la sala de emergencias solo por emergencias reales.
3. Lleve la tarjeta de identificación de ForwardHealth con usted en todo momento. Exhiba la tarjeta siempre que su hijo necesite atención médica. Es importante que informe a los proveedores que su hijo está inscrito en Care4Kids.

## Tarjeta de identificación de ForwardHealth



La imagen de arriba es un ejemplo de una tarjeta de identificación de ForwardHealth. Asegúrese de que el dorso de la tarjeta esté firmado y no permita que nadie más la use. La tarjeta de identificación de ForwardHealth de su hijo es la tarjeta que su hijo usará para obtener sus beneficios de atención médica. Siempre lleve la tarjeta de identificación de ForwardHealth de su hijo con usted y muéstrele siempre que reciba atención. Podría tener problemas para atenderse u obtener recetas o materiales médicos para el niño si no tiene la tarjeta con usted. Además, lleve otras tarjetas de seguros médicos que tenga. Si pierde la tarjeta, llame al 1-800-362-3002 para una nueva. Es importante que informe a los proveedores que su hijo está inscrito en Care4Kids.

### Cómo se usa la tarjeta de identificación de ForwardHealth

Usará la tarjeta de identificación de ForwardHealth para obtener los beneficios de BadgerCare Plus, Medicaid SSI, Care4Kids o Children Come First. La tarjeta de identificación de ForwardHealth es diferente a la tarjeta del programa de HMO/PIHP. Siempre lleve la tarjeta de identificación de ForwardHealth con usted y muéstrele siempre que vaya al médico o al hospital, y siempre que surta una receta. Podría tener problemas para recibir atención médica o recetas si no tiene la tarjeta con usted. Además, lleve otras tarjetas de seguros médicos que tenga, como, por ejemplo, tarjetas de identificación del programa de HMO/PIHP u otros proveedores de servicios.

## Centros de excelencia

La

Un centro de excelencia es un lugar que brinda atención médica desde la evaluación inicial hasta el examen que se realiza a los 30 días y los controles médicos constantes de los niños. Los proveedores médicos del centro de excelencia están capacitados en la atención de niños que se encuentran en el sistema de acogida y que han sido víctimas de traumas, abusos o abandono. Los centros de excelencia ofrecen un sistema de atención coordinada. Los proveedores del centro de excelencia se asocian y comparten información con todas las partes involucradas en la atención de un niño y participan en un proceso en equipo para mejorar la comunicación y la coordinación de la atención.

## Proveedor de atención primaria

Cuando el niño necesita atención médica, debe llamar primero a su proveedor de atención primaria (PCP). Este proveedor estará a cargo de toda la atención médica del niño. Si el niño no es paciente habitual del proveedor que escogió, lo mejor es programar una cita lo antes posible. El PCP del niño puede ayudarlo a decidir si el niño debe ver a otro médico o especialista y, si corresponde, derivarlo. Recuerde que debe obtener la aprobación del PCP del niño antes de ver a otro médico. Puede escoger el PCP del niño entre los médicos que aceptan pacientes nuevos, según estén marcados en el directorio de proveedores.

### Cómo escoger un médico de atención primaria

Cuando necesite atención, es importante que llame primero a su médico de atención primaria. Es importante escoger un médico de atención primaria que se encargue de toda su atención médica. Puede escoger un médico de atención primaria de la lista de médicos que aceptan pacientes nuevos, según estén señalados en el directorio de proveedores de Care4Kids. Los médicos de HMO/PIHP respetan las necesidades de muchas culturas. Para escoger un médico de atención primaria o cambiar de médico de atención primaria, llame al departamento de Atención al Cliente al 1-800-482-8010. El médico de atención primaria lo ayudará a decidir si debe ver a otro médico o especialista y, si corresponde, derivarlo. Recuerde que debe obtener la aprobación del médico de atención primaria antes de ver a otro médico.

Las mujeres pueden atenderse con un especialista en salud de la mujer, como obstetras, ginecólogos, enfermeras parteras o parteras profesionales, sin derivación, y además pueden escoger un médico de atención primaria.

## **Atención de emergencia**

La atención de emergencia se necesita de inmediato.

Algunos ejemplos son:

- Ahogo
- Convulsiones
- Convulsiones prolongadas o repetidas
- Fractura grave de huesos
- Quemaduras graves
- Dolor intenso
- Sangrado grave o fuera de lo común
- Sospecha de ataque cardíaco
- Sospecha de intoxicación
- Sospecha de accidente cerebrovascular
- Dificultad para respirar
- Pérdida del conocimiento

Si necesita atención de emergencia, trate de acudir a un proveedor de Care4Kids para que lo ayude. Si su afección no puede esperar, diríjase al proveedor más cercano (hospital, médico o clínica). Llame al 911 o a los servicios de emergencia del departamento de policía o de bomberos local si la emergencia es muy grave y no puede llegar al proveedor más cercano.

Si debe ir a un hospital o proveedor que no participe en Care4Kids, llame a los coordinadores de atención médica de Care4Kids al 1-855-371-8104 lo antes posible para contarnos qué sucedió.

Recuerde que las salas de emergencias de los hospitales son solamente para emergencias reales. Salvo que tenga una emergencia real, llame a su médico antes de ir a la sala de emergencias. Si no sabe si su enfermedad o lesión es una emergencia, llame a su clínica o médico.

No es necesario obtener una autorización previa para que lo atiendan de emergencia.

## **Atención de urgencia**

La atención de urgencia es la atención médica que el niño necesita más rápido que una visita de rutina al proveedor, pero no es atención de emergencia.

Algunos ejemplos son:

- Moretones
- Quemaduras menores
- Cortes menores
- La mayoría de las fracturas de huesos
- La mayoría de las reacciones a medicamentos
- Sangrado que no sea grave
- Torceduras

Si es una urgencia, el niño debe atenderse en un centro de CCHP-Care4Kids. No lleve al niño a un hospital o a una sala de emergencias fuera de la red para recibir atención de urgencia, salvo que antes obtenga la aprobación de Care4Kids.

Si necesita atención de urgencia, llame a la clínica del proveedor de atención primaria del niño. Debe atenderse de urgencia en un centro de CCHP-Care4Kids dentro de la red, salvo que obtenga nuestra aprobación para ver a otro proveedor.

## **Atención cuando el niño está lejos de su hogar**

Siga estas reglas si necesita atención médica, pero está muy lejos de casa como para visitar a su médico de atención primaria o clínica habituales:

- Para emergencias reales, diríjase al hospital, a la clínica o al médico más cercanos. Llame a los coordinadores de atención médica de Care4Kids al 1-855-371-8104 lo antes posible para contarnos qué sucedió.
- Para recibir atención de urgencia o de rutina lejos de casa, primero debe obtener nuestra aprobación para atenderse con otro médico, clínica u hospital. Esto incluye a los niños que están lejos de casa con uno de sus padres o un familiar. Llame a los coordinadores de atención médica al 1-855-371-8104 para obtener aprobación para atenderse con otro médico, clínica u hospital.

## **Cómo cambiar el proveedor del niño**

Si no está conforme con el proveedor con el que se atiende el niño, puede elegir otro proveedor en cualquier momento. Llame al Servicio de Atención al Cliente al 1-800-482-8010 o al equipo de coordinación de atención médica al 1-855-371-8104.

## **Inasistencia a una cita**

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.

## **Segundas opiniones médicas**

Si usted es el padre/la madre/el tutor legal del niño y no está de acuerdo con las recomendaciones de tratamiento del médico, puede buscar una segunda opinión médica. Comuníquese con el médico del niño o con el equipo de coordinación de atención médica para obtener información.

## Derivaciones

El proveedor de atención primaria del niño lo ayuda a coordinar todas las necesidades de atención médica. Si el niño necesita atenderse con un especialista, un proveedor de salud conductual o ir al hospital, el proveedor de atención primaria del niño puede ayudarlo a buscar uno de nuestros tantos especialistas u hospitales de la red. CCHP exige que nuestros miembros se atiendan con proveedores dentro de la red si el servicio es un beneficio cubierto. Si no tenemos un proveedor que pueda ayudarlo con un servicio cubierto, puede atenderse con un proveedor fuera de la red. Para obtener ayuda para buscar un proveedor de atención primaria o especialista, llame al Servicio de Atención 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 o visitar nuestro sitio web [chorushealthplans.org](http://chorushealthplans.org) y hacer clic en “Find a Doctor” (Buscar un médico). Necesitará un permiso especial para atenderse con cualquier proveedor que no sea un proveedor de CCHP.

## Atención durante el embarazo y el parto

Si su hija queda embarazada, dígaselo de inmediato al coordinador de atención médica de Care4Kids y a su agencia de mantenimiento de los ingresos (IM), para que pueda recibir la atención que necesita. No tiene que pagar copagos durante el embarazo. Debe atenderse con un médico de Care4Kids para saber a qué hospital debe ir cuando llegue el momento de tener al bebé. Para buscar un hospital de la red de Care4Kids, visite [chorushealthplans.org](http://chorushealthplans.org) y haga clic en “Find a Doctor” (Buscar un médico). No salga del área para tener al bebé, salvo que tenga la aprobación del programa Care4Kids. Su médico de Care4Kids conoce sus antecedentes y es el médico ideal para ayudarla.

Hable también con su médico si tiene planeado viajar durante el último mes de embarazo. Queremos que tenga un parto saludable y una buena experiencia con el nacimiento, por lo que podría no ser un buen momento para viajar.

## Programa Mamá sana, bebé sano

CCHP quiere que su hija tenga un embarazo saludable y un bebé sano, y tiene un programa llamado Mamá sana, bebé sano, que es gratuito para todos los miembros. Es un programa que ayuda a las mujeres embarazadas a obtener el apoyo y los servicios necesarios para tener un bebé sano. Los

servicios los proporcionan trabajadores sociales o enfermeras que tienen una formación especial para brindar servicios a mujeres embarazadas y a sus familias. Le proporcionamos este servicio en su casa, en un lugar que usted prefiera o por teléfono. Otros servicios incluyen apoyo para la lactancia y coordinación de atención infantil. Con mucho gusto le daremos más información y le daremos una cita a su hija con uno de nuestros coordinadores de atención. Le enviaremos una tarjeta de regalo de \$10 cuando nos avise que su hija está embarazada. Llámenos al 1-877-227-1142 y escoja la opción 3.

## Administración de casos

CCHP ofrece servicios exclusivos de administración de casos a los miembros con afecciones médicas y sociales complejas que les impiden alcanzar un estado de salud y bienestar óptimo. El programa es gratuito, voluntario y se enfoca en el miembro. El objetivo es ayudar a los miembros a mejorar su salud, bienestar, seguridad, capacidad física, adaptación, conocimiento sobre la salud, afrontamiento de las enfermedades crónicas, participación y capacidades de autocontrol.

Ponemos a disposición de nuestros miembros o sus cuidadores herramientas de control y oportunidades educativas a través de nuestro programa de control de la salud. Contamos con un equipo de atención que brinda a los miembros información, apoyo para su autocontrol y recursos. El objetivo del programa es mejorar la capacidad de los miembros de controlar sus afecciones y mejorar los resultados de salud en general y su calidad de vida. Para obtener más información sobre estos recursos, llame al (414) 266-3173.

Los criterios de elegibilidad son los siguientes:

- Miembros con fibrosis quística que hayan asistido, al menos, una vez al departamento de emergencias o hayan estado internados en los últimos 6 meses.
- Miembros con esclerosis múltiple que presenten dificultades y deterioro graves.
- Miembros que toman 20 o más medicamentos recetados.
- Miembros que hayan sufrido un traumatismo físico grave en los últimos tres meses y hayan estado internados por más de seis días y para los que se prevén transiciones en los niveles de atención.
- Miembros con anemia drepanocítica que hayan estado internados dos veces o más en los últimos 12 meses.

- Miembros que hayan sufrido una lesión grave de la médula espinal en los últimos tres meses.
- Miembros que hayan sufrido un accidente cerebrovascular en los últimos tres meses y que presenten un deterioro grave.
- Se considerarán otras situaciones de atención compleja.

Los servicios incluyen:

- Evaluaciones integrales.
- Planificación integrada de objetivos y atención.
- Coordinación de atención y recursos.
- Información sobre la afección o enfermedad, incluido el autocontrol.
- Vinculación con la comunidad y recursos comunitarios para quienes se prevean transiciones en los niveles de atención.

### **Control de enfermedades.**

#### **Control del asma.**

CCHP cuenta con pautas clínicas\* para poner a disposición de los miembros o de sus cuidadores herramientas de control y oportunidades educativas a través de nuestro programa de control de enfermedades (DM) del asma.

Contamos con un equipo de atención integral que brinda a los miembros información, apoyo para su autocontrol y recursos. Nuestro objetivo es mejorar la capacidad de los miembros de controlar sus afecciones y mejorar los resultados de salud en general y su calidad de vida. CCHP también se enorgullece de ofrecer estos recursos a nuestros proveedores y socios de la comunidad.

Usted y sus hijos pueden participar en el programa de DM del asma. El programa es gratuito y voluntario.

Sus hijos se han inscrito automáticamente si cumplen con lo siguiente:

- Son miembros actuales.
- Tienen entre 6 y 17 años.
- Han tenido o tienen asma.

Entre los beneficios del programa se incluyen:

- Boletines informativos cada tres meses.
- Acceso al portal de bienestar de CCHP.
- Herramientas y recursos para el asma.
- Apoyo de enfermeras y personal de atención médica.
- Acceso a los servicios de la comunidad.

#### **Manejo de la depresión.**

CCHP cuenta con pautas clínicas\* para poner a disposición de los miembros o de sus cuidadores herramientas de control y oportunidades educativas a través de nuestro programa de control de enfermedades (DM) de la depresión.

Contamos con un equipo de atención integral que brinda a los miembros información, apoyo para su autocontrol y recursos. Nuestro objetivo es mejorar la capacidad de los miembros de controlar sus afecciones y mejorar los resultados de salud en general y su calidad de vida. CCHP también se enorgullece de ofrecer estos recursos a nuestros proveedores y socios de la comunidad.

Usted y sus hijos pueden participar en el programa de DM de la depresión. El programa es gratuito y voluntario.

Sus hijos se han inscrito automáticamente si cumplen con lo siguiente:

- Son miembros.
- Tienen 18 años o más.
- Han tenido o tienen depresión.

Entre los beneficios del programa se incluyen:

- Boletines informativos cada tres meses.
- Acceso al portal de bienestar de CCHP.
- Herramientas y recursos contra la depresión
- Apoyo de enfermeras y personal de atención médica.
- Acceso a los servicios de la comunidad.

### **Cuándo se le podrían facturar los servicios**

#### **Servicios cubiertos y no cubiertos**

Con BadgerCare Plus, Medicaid SSI y Children Come First, no tiene que pagar por los servicios cubiertos, salvo los copagos obligatorios. El monto del copago no puede ser mayor de lo que sería con la modalidad de pago por servicio. Para que no le facturen los servicios, debe atenderse con un proveedor de la red de Chorus Community Health Plans. La única excepción son los casos de emergencia. Si está dispuesto a aceptar la responsabilidad financiera y acordar un plan de pagos por escrito con su proveedor, puede pedir servicios no cubiertos. Los proveedores pueden facturarle sus tarifas normales y habituales por los servicios no cubiertos.

Si recibe una factura por un servicio que usted no aceptó, llame al 1-855-371-8104.

Con Care4Kids, no tiene que pagar los servicios cubiertos de su hijo. Para que no le facturen los servicios de su hijo, el niño debe atenderse con un proveedor de la red de Care4Kids. La única excepción son los casos de emergencia. Si está dispuesto a aceptar responsabilidad financiera y acordar un plan de pagos por escrito con el proveedor de su hijo, puede pedir servicios no cubiertos. Los proveedores pueden facturarle sus tarifas normales y habituales por los servicios no cubiertos.

Si recibe una factura por un servicio que usted no aceptó, llame al Servicio de Atención al Cliente al 1-800-482-8010.

Si su hijo viaja fuera de Wisconsin y necesita servicios de emergencia, los proveedores de atención médica pueden atenderlo y enviar la factura a Care4Kids.

Care4Kids no cubre ningún servicio, como los servicios de emergencia, que se presten fuera de los Estados Unidos, Canadá y México. Si el niño debe atenderse de emergencia mientras se encuentre en Canadá o México, Care4Kids solo cubre los servicios si el banco del médico o del hospital se encuentra en los Estados Unidos. Podrían cubrirse otros servicios si Care4Kids los aprueba y si el proveedor tiene un banco de Estados Unidos. Llame a Care4Kids si su hijo se atiende de emergencia fuera de los Estados Unidos.

Si recibe una factura por servicios, llame de inmediato a nuestro Departamento de Atención al Cliente al 1-800-482-8010. Los reclamos se deben enviar a la siguiente dirección:

Chorus Community Health Plans  
PO Box 56099  
Madison, WI 53705

<b>Servicio</b>	<b>Cobertura de Care4Kids</b>
<b>Servicios dentales</b>	Cobertura total
<b>Materiales médicos desechables (DMS)</b>	Cobertura total
<b>Equipo médico duradero</b>	Cobertura total
<b>Atención de emergencia</b>	Cobertura total
<b>Servicios de planificación familiar</b>	Cobertura total, sin incluir tratamientos para la fertilidad, gestación subrogada y cambios en la esterilización voluntaria.
<b>Evaluaciones de salud para niños</b>	Cobertura total de evaluaciones de salud HealthCheck y otros servicios para personas menores de 21 años
<b>Servicios de audición</b>	Cobertura total
<b>Salud domiciliaria</b>	Cobertura total de enfermería privada, atención médica domiciliaria y cuidados personales
<b>Hospitalización</b>	Cobertura total
<b>Servicios de salud mental y consumo de sustancias</b>	Cobertura total
<b>Clínica particular</b>	Cobertura total
<b>Servicios hospitalarios ambulatorios que no sean la sala de emergencias</b>	Cobertura total
<b>Servicios de farmacia</b> (beneficios de medicamentos recetados que brinda y administra el estado de Wisconsin, no Care4Kids)	Beneficio integral de medicamentos con cobertura de medicamentos recetados genéricos, medicamentos recetados de marca y algunos medicamentos de venta libre
<b>Fisioterapia, terapia ocupacional, y trastornos del habla y del lenguaje (SLP)</b>	Cobertura total
<b>Médicos, anestesia, radiografías y análisis de laboratorio</b>	Cobertura total
<b>Podiatría</b>	Cobertura total
<b>Servicios de transporte</b> (ambulancia, vehículo médico especializado, transporte común)	Cobertura total de transporte para casos de emergencia y no emergencia hasta y desde un proveedor certificado por un servicio cubierto. El transporte con un transportista común se coordina a través de un proveedor contratado a través del estado de Wisconsin, no Care4Kids.
<b>Servicios de la vista</b>	Cobertura total, incluido el beneficio de anteojos

## Servicios cubiertos por Care4Kids

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

## Servicios de farmacia

Es posible que un proveedor le recete un medicamento a su hijo. Puede surtir la receta en cualquier farmacia que sea un proveedor de BadgerCare Plus. Recuerde mostrarle la tarjeta de identificación de ForwardHealth del niño al farmacéutico cuando surta una receta. Los beneficios de farmacia los cubre el estado de Wisconsin, no Care4Kids. Si necesita ayuda para surtir una receta, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente al 1-800-362-3002. Es posible que los medicamentos cubiertos tengan límites.

## Servicios dentales

Care4Kids presta todos los servicios dentales cubiertos. Debe llevar a su hijo a un dentista de Care4Kids. Consulte el directorio de proveedores o llame a nuestro equipo de coordinación de atención médica al 1-855-371-8104 para que lo ayuden a buscar un centro y programar una cita. Como miembro de Care4Kids, su hijo tiene derecho a una cita odontológica de rutina dentro de los 90 días que la solicite, ya sea por escrito o por teléfono, al equipo de coordinación de atención médica.

## Emergencias dentales

Como miembro de Care4Kids, su hijo tiene derecho a recibir tratamiento en caso de una emergencia dental dentro de las 24 horas de la solicitud. Una emergencia dental es un servicio dental inmediato que se necesita para tratar dolor dental intenso, hinchazón, fiebre, infección o lesión en los dientes. Si su hijo tiene una emergencia dental:

### Si ya tiene un dentista que trabaja con Care4Kids:

- Llame al consultorio del dentista.
- Indique que el niño tiene una emergencia dental.
- Informe al consultorio del dentista cuál es el problema exacto. Podría ser dolor de diente intenso o hinchazón del rostro.
- Llame al equipo de coordinación de atención médica si necesita ayuda con el traslado de ida o de vuelta para la cita dental.

### Si no tiene un dentista para el niño que trabaje con Care4Kids:

- Llame a nuestro Servicio de Atención al Cliente por cuestiones dentales al 1-877-389-9870. Indique que el niño tiene una

emergencia dental. Podemos ayudarlo a que lo atiendan.

- Díganos si necesita ayuda con el traslado de ida o de vuelta del consultorio del dentista.

## Consejos para la atención dental

- Busque un dentista y programe una cita. El niño deberá atenderse en ese consultorio.
- El niño debe ir al dentista por primera vez después de su primer cumpleaños.
- Debe programar las visitas dentales cada seis meses.
- Disminuya el consumo de azúcar, especialmente antes de dormir.
- No use vasos con pico para los niños.
- Coma alimentos y refrigerios saludables.
- Proteja los dientes del niño con protectores bucales cuando haga actividades deportivas.

## Servicios de salud mental y consumo de sustancias

Care4Kids presta servicios de salud mental y consumo de sustancias (drogas y alcohol) a todos los niños inscritos en Care4Kids. Si su niño necesita estos servicios, comuníquese con el proveedor de atención primaria, el equipo de coordinación de atención médica o el servicio de atención al cliente, según corresponda. Si el niño tiene una crisis, comuníquese con la agencia de intervención para casos de crisis de su condado:

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

Si se atiende con un proveedor dentro de la red de Care4Kids, no tiene que llamarnos antes de programar sus citas. Si necesita ayuda para buscar un proveedor, llame al Servicio de Atención al Cliente al 1-800-482-8010. Si tiene una emergencia, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias o al hospital que atienda casos de salud mental o consumo de sustancias que le quede más cerca.

Todos los servicios que presta Care4Kids son privados.

### **Servicios de planificación familiar**

Prestamos servicios confidenciales de planificación familiar a todos los miembros, incluidos menores. Si decide no hablar con el proveedor de atención primaria del niño acerca de la planificación familiar, llame a nuestro equipo de coordinación de atención médica al 1-800-482-8210. Ayudaremos al niño a escoger un proveedor de planificación familiar de Care4Kids que no sea su proveedor de atención primaria.

Le recomendaremos que reciba servicios de planificación familiar de un proveedor de Care4Kids para que podamos coordinar mejor toda su atención médica. Sin embargo, el niño también puede asistir a una clínica de planificación familiar que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth, aunque la clínica no forme parte de Care4Kids.

### **Servicios de la vista**

Care4Kids presta servicios de la vista cubiertos, como los anteojos; sin embargo, hay límites. Para obtener más información, llame al equipo de coordinación de atención médica al 1-855-371-8104 o al (414) 462-2500 para programar una cita.

### **Servicios de tratamiento para el trastorno del espectro autista**

Los servicios de tratamiento para el trastorno del espectro autista son un beneficio cubierto por Medicaid de Wisconsin. El niño puede atenderse con un proveedor inscrito en Medicaid que acepte la tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para buscar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Ingrese en [forwardhealth.wi.gov](http://forwardhealth.wi.gov).
2. Busque la sección "Members" (Miembros) que aparece en el medio de la página.
3. Haga clic en el enlace "Find a Provider" (Buscar un proveedor) que está en la sección de miembros.
4. En "Program" (Programa), seleccione BadgerCare Plus.

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

### **HealthCheck**

HealthCheck es un programa que cubre controles de salud completos, incluidos los problemas de salud que se detecten durante el control, para miembros menores de 21 años. Estos controles son muy importantes para la salud de los niños. Los

proveedores atienden al niño de manera habitual, no solo cuando está enfermo.

El programa de salud HealthCheck tiene 3 objetivos:

- Detectar y tratar problemas de salud en personas menores de 21 años.
- Informarle sobre servicios de salud especiales para menores de 21 años.
- Hacer que los menores de 21 años sean elegibles para atención médica que, de lo contrario, no estaría cubierta.

El control de salud HealthCheck incluye lo siguiente:

- Vacunas según la edad.
- Exploración física.
- Evaluación del desarrollo o de la salud mental.
- Evaluación de audición.
- Evaluación dental y derivación a un dentista a partir del año de vida.
- Análisis de laboratorio de sangre y orina (incluidas pruebas de detección de plomo, cuando corresponda según la edad).
- Evaluación de la vista.

Care4Kids lleva a cabo los exámenes de control de salud HealthCheck según el cronograma de periodicidad mejorada que recomienda la Academia Estadounidense de Pediatría (AAP) para niños que reciben cuidados fuera de su hogar. A su hijo se le hará un examen de control de salud HealthCheck de la siguiente manera:

- Una vez por mes durante los primeros 6 meses de vida.
- Cada tres meses entre los 6 meses y los 2 años de vida.
- Dos veces por año después de cumplir 2 años.

Para programar un examen de control de salud HealthCheck o para obtener más información, llame al equipo de coordinación de atención médica al 1-855-371-8104.

Si necesita traslado de ida o de vuelta para una cita de control de salud HealthCheck, llame al gerente de transporte médico para casos que no son de emergencia (NEMT) del Departamento de Servicios de Salud (DHS) al 1-866-907-1493 (o al TTY 1-800-855-2880) para programar un traslado.

### **Servicios de transporte**

Contamos con transporte médico para casos que no son de emergencia (NEMT) a través del gerente de NEMT del DHS. El gerente de NEMT coordina y paga los traslados de servicios cubiertos para los miembros que no tienen otra forma de trasladarse.

El transporte médico para casos que no son de emergencia puede incluir traslados en los siguientes:

- Transporte público, como un autobús de la ciudad.
- Ambulancias para casos que no sean de emergencia.
- Vehículos médicos especializados.
- Otros tipos de vehículos, según las necesidades de salud y de transporte del miembro.

Además, si usa su vehículo privado para trasladarse de ida y vuelta a las citas de atención médica cubiertas de su hijo, podría ser elegible para un reembolso de millas.

Debe programar los traslados de rutina, al menos, dos días hábiles antes de la cita. Para programar traslados de rutina, llame al gerente de NEMT al 1-866-907-1493 (TTY: 1-800-855-2880), de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m. También puede programar traslados para citas de urgencia. Los traslados a citas de urgencia se realizan en tres horas o menos.

#### **Ambulancia**

Care4Kids cubre el traslado en ambulancia para atención de emergencia. También podríamos cubrir este servicio en otras ocasiones, pero debe obtener aprobación para todos los traslados en ambulancia que no sean casos de emergencia. Llame al Servicio de Atención al Cliente al 1-800-482-8010 para obtener aprobación.

**Llame siempre al 911 en casos de emergencia grave.**

#### **Directiva anticipada, testamento en vida o poder de representación para decisiones de atención médica**

El padre/la madre/el tutor legal del niño tiene derecho a tomar decisiones sobre la atención médica del niño. El padre/la madre/el tutor legal tiene derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico o quirúrgico para el niño. El padre/la madre/el tutor legal también tiene derecho a planificar e indicar los tipos de atención médica que el niño puede recibir en el futuro, si se volviera incapaz de expresar sus deseos. El padre/la madre/el tutor legal puede informar al médico del niño sobre sus sentimientos mediante un testamento en vida o un formulario de poder de representación para decisiones de atención médica. Comuníquese con el médico del niño para obtener más información. El proveedor de cuidados fuera del hogar no tiene derecho a autorizar ningún servicio de atención médica ni completar ningún testamento en vida en

nombre del niño. Si usted es el padre/la madre/el tutor legal del niño, tiene derecho a presentar una queja formal ante la División de garantía de calidad del Departamento de Servicios de Salud si no se siguen la directiva anticipada, el testamento en vida o el poder de representación del niño. Puede pedir ayuda para presentar una queja formal.

#### **Derecho a acceder a la historia clínica**

Usted o el niño tienen derecho a pedir copias de la historia clínica del niño a sus proveedores. Podemos ayudarlo a obtener las copias. Llame al Servicio de Atención al Cliente al 1-800-482-8010 para recibir ayuda.

Tenga presente lo siguiente: Es posible que deba pagar las copias de la historia clínica. También puede corregir información incorrecta de la historia clínica si el proveedor está de acuerdo.

#### **Cómo obtener ayuda cuando tiene preguntas o problemas**

- **Defensoría de miembros de Care4Kids**  
Care4Kids tiene una defensoría de miembros para que usted reciba la atención necesaria para el niño. Debe comunicarse con la defensoría de miembros si tiene preguntas sobre cómo obtener atención médica para el niño y resolver los problemas que tenga el niño para obtener atención médica de Care4Kids. Puede comunicarse con la defensoría de miembros al 1-855-371-8104.
- **Programa de defensoría del estado de Wisconsin**  
El estado ha designado defensores (personas que proporcionan ayuda imparcial, confidencial e informativa) que pueden ayudarlo con las preguntas o los problemas que tenga. Los defensores pueden indicarle cómo obtener la atención que su hijo necesita de Care4Kids. Los defensores también pueden ayudarlo a resolver problemas o quejas que tenga sobre el programa de Care4Kids. Llame al 1-800-760-0001 y pida hablar con un defensor.
- **Garantía de calidad**  
El objetivo de Care4Kids es prestar servicios de atención médica de calidad, coordinados y accesibles. El Programa de Garantía de Calidad supervisa nuestro plan. Lo hacemos para asegurarnos de satisfacer sus necesidades de atención médica. Le pediremos su opinión en una encuesta de satisfacción con la atención médica y los servicios que recibe el niño. Trabajamos constantemente para mejorar nuestros servicios

para usted. La garantía de calidad también implica planificar, iniciar y supervisar programas para asegurarnos de que se satisfagan sus necesidades de seguridad y salud.

Por ejemplo, mediante uno de nuestros programas enviamos correos postales que les recuerdan a los padres o tutores que deben realizarles un examen de control de salud HealthCheck a los niños.

Creemos que tener programas como este lo ayudará porque informan sobre servicios para mantener sano al niño. El Programa de Garantía de Calidad supervisa estos programas. También aceptamos sugerencias para nuevos programas.

- **¡Comuníquese con nosotros!**

Manténgase conectado con Chorus Community Health Plans. Visite nuestro sitio web [chorushealthplans.org](http://chorushealthplans.org) para obtener la información y los recursos más recientes.

## **Quejas formales y apelaciones**

### **Quejas formales**

Una queja formal es una queja sobre su HMO/PIHP o su proveedor de atención médica que no se relaciona con una denegación, limitación, reducción o demora en sus beneficios. Entre las quejas formales se incluyen, por ejemplo, la calidad de los servicios que le proporcionaron, malos tratos de parte de un proveedor o empleado y falta de respeto a sus derechos como miembro.

Nos gustaría saber si alguna vez tiene una queja formal sobre la atención que recibe en Care4Kids. Llame a Care4Kids al 1-855-371-8104.

Si desea hablar con una persona externa a Care4Kids acerca del problema, llame al especialista en inscripción en HMO al 1-800-291-2002. El especialista en inscripción en HMO podría ayudarlo a resolver el problema o redactar una queja formal a Care4Kids o a los programas BadgerCare Plus, Medicaid SSI, Care4Kids, CCF o WAM. Si está inscrito en un programa de Medicaid SSI, también puede llamar al defensor externo de SSI al 1-800-760-0001 para obtener ayuda con las quejas formales.

La dirección para presentar una queja formal sobre los programas de BadgerCare Plus, Medicaid SSI, Care4Kids, CCF y WAM es:

BadgerCare Plus y Medicaid SSI  
Managed Care Ombuds  
PO Box 6470  
Madison, WI 53716-0470  
1-800-760-0001

Puede presentar una queja formal en cualquier momento. No lo tratarán diferente a los demás miembros por presentar una queja o una queja formal. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

### **Apelaciones**

Tiene derecho a presentar una apelación ante la División de Audiencias y Apelaciones del estado de Wisconsin para obtener una audiencia imparcial si cree que Care4Kids denegó, limitó, redujo, demoró o interrumpió de forma injusta los beneficios del niño. Su representante autorizado o el coordinador de atención médica de C4K pueden solicitar una apelación en su nombre si usted ha dado su consentimiento para que lo hagan. Al solicitar una apelación, primero debe apelar al programa de C4K. La solicitud de una apelación se debe hacer, a más tardar, 60 días después de que recibe el aviso de que se le denegaron, limitaron, redujeron, demoraron o detuvieron servicios.

Si necesita ayuda para redactar una solicitud de apelación, comuníquese con el coordinador de atención médica de Care4Kids al 1-855-371-8104, con la defensoría de la administración de atención médica de Wisconsin al 1-800-760-0001 o con el especialista de inscripción en HMO al 1-800-291-2002

Si no está de acuerdo con la decisión del programa de C4K sobre su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial con la División de Audiencias y Apelaciones de Wisconsin. La solicitud para la audiencia imparcial se debe realizar, a más tardar, 90 días después de que el programa de C4K tome una decisión sobre su apelación.

Si presenta una apelación por esta medida ante la División de Audiencias y Apelaciones antes de la fecha de entrada en vigencia, el niño puede seguir recibiendo servicios. Es posible que deba pagar el costo de los servicios si la decisión de la audiencia no resulta 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 realizará en el condado donde usted vive. El niño tiene derecho a tener representación en la audiencia. Si el niño necesita adaptaciones especiales por una discapacidad o traducción del idioma inglés, llame al (608) 266-3096 (voz) o al (608) 264-9853 (personas con discapacidad auditiva).

No lo tratarán diferente a los demás miembros por solicitar una audiencia imparcial. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Puede solicitar que los servicios que sean objeto de controversia continúen mientras se lleven a cabo los procesos de apelación del programa de C4K y de la audiencia estatal imparcial. La solicitud para que los servicios continúen debe presentarse dentro de los 10 días de haber recibido el aviso de denegación o modificación de los servicios, o antes de la fecha de entrada en vigencia de la denegación o de la modificación de los beneficios. Es posible que deba pagar el costo de los servicios si la decisión de la audiencia no resulta a su favor.

### **Declaración afirmativa**

Chorus Community Health Plans quiere que sus miembros reciban la mejor atención posible cuando más la necesitan. Para lograr ese objetivo, contamos con un proceso de autorización previa que forma parte de nuestro programa de administración de la utilización (UM). La toma de decisiones de UM se basa solo en la idoneidad de la atención y del servicio, y de la existencia de cobertura. Care4Kids no tiene acuerdos financieros especiales con nuestros proveedores que puedan afectar el uso de derivaciones 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 derivaciones y otros servicios que el niño pueda necesitar. Para obtener esta información, llame al Servicio de Atención al Cliente al 1-800-482-8010 y solicite información sobre nuestros acuerdos de pago a médicos.

### **Acreditaciones de proveedores**

Usted y el niño tienen derecho a obtener información sobre nuestros proveedores, como la formación del proveedor, sus certificaciones de la junta médica y sus recertificaciones. Para obtener esta información, llame a nuestro Servicio de Atención al Cliente al 1-800-482-8010.

### **Sus derechos como miembro**

**El niño tiene derecho a lo siguiente:**

- Tener un intérprete durante cualquier servicio cubierto de Care4Kids.
- Disponer de la información que se proporciona en este manual para miembros en otro idioma o formato.
- Gozar de los servicios de atención médica según lo dispone la ley federal y estatal. Usted

debe poder disponer y acceder a todos los servicios cubiertos. Cuando corresponda desde el punto de vista médico, los servicios deben estar disponibles las 24 horas, los siete días de la semana.

- Tiene derecho a obtener información sobre opciones de tratamiento y a solicitar una segunda opinión.
- Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica.
- Tiene derecho a que lo traten con dignidad y respeto.
- Tiene derecho a estar libre sin ningún tipo de sujeción o aislamiento que se use como medio para obligar, controlar, tranquilizar o aplicar represalias.
- Tiene derecho a ejercer sus derechos sin malos tratos por parte de C4K y sus proveedores de la red.
- Tiene derecho a presentar quejas o apelaciones ante Care4Kids o la atención que presta.
- Tiene derecho a recibir información del programa de Care4Kids con respecto a cualquier cambio importante en Care4Kids, al menos, 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio.
- Tiene derecho a entablar una conversación amable sobre las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para la afección del niño, independientemente del costo o de la cobertura de los beneficios.
- Tiene derecho a decidir con el profesional las opciones de atención médica, independientemente del costo o de la cobertura de beneficios.
- Tiene derecho a recibir información sobre C4K, sus servicios, profesionales, proveedores, y sobre los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Tiene derecho a hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de C4K.

**Tiene las siguientes responsabilidades:**

- Comprender los problemas de salud del niño y participar en el desarrollo de los objetivos del tratamiento.
- Decirle al proveedor del niño o a Care4Kids lo que deben saber para brindarle tratamiento.
- Seguir el plan de tratamiento y las instrucciones que acordó con el proveedor del niño.

**Tiene derecho a cancelar la inscripción en el programa de Care4Kids si sucede lo siguiente:**

- Se muda fuera del área de servicio de Care4Kids.
- Care4Kids, por una objeción moral o religiosa, no cubre un servicio que usted precisa.
- Necesita un servicio relacionado en el mismo momento, ya que no todos los servicios relacionados están disponibles dentro de la red de proveedores y el PCP del niño u otro proveedor determina que el niño está expuesto a un riesgo innecesario.
- Otros motivos, como la mala calidad de la atención, la falta de acceso a servicios cubiertos en virtud del contrato o la falta de acceso a proveedores con experiencia para tratar las necesidades de atención del niño.

**Aviso de prácticas de privacidad**

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar la información de salud protegida de nuestros miembros y cómo los miembros pueden acceder a esta información. Lea el aviso con atención.

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

Nos reservamos el derecho a cambiar nuestras prácticas de privacidad y el contenido de este Aviso de prácticas de privacidad según lo permita la ley. Cuando realicemos un cambio importante en nuestras prácticas de privacidad, cambiaremos este aviso y lo enviaremos a nuestros miembros o lo publicaremos en nuestro sitio web, [chorushealthplans.org](http://chorushealthplans.org).

El término “información de salud personal” que figura en este aviso incluye cualquier información personal que cree o reciba el plan médico relacionado con una afección o la salud física o mental, el tratamiento, o el pago de los servicios de atención médica que reciben nuestros miembros.

**Obligaciones de privacidad**

**Por ley, Chorus Community Health Plans tiene las siguientes obligaciones:**

- Asegurar la privacidad de la información de salud personal.
- Poner a disposición del padre/la madre/el tutor legal el Aviso de prácticas de privacidad.
- Respetar los términos de este Aviso de prácticas de privacidad.

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

- Al padre/a la madre/al tutor legal, a alguien que participe en la atención del niño o a un amigo o familiar cercano acerca de la afección del niño, información sobre el ingreso a un centro de atención médica o su fallecimiento.
- A la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos.
- A agencias de salud pública, si hubiera una amenaza grave a la salud o seguridad.
- A las autoridades, para notificar información sobre abuso, abandono o violencia doméstica.
- En respuesta a una orden judicial, una orden de registro o citación.
- A los efectos del cumplimiento de la ley.
- A los efectos de investigación, si el estudio de investigación cumple con todos los requisitos de la ley de privacidad.
- Para funciones gubernamentales especializadas, como actividades militares, de seguridad nacional y de inteligencia.
- A un médico forense, legista o a un director de funeraria.
- Para la obtención, el almacenamiento o el trasplante de órganos, ojos o tejidos.
- Para cumplir con leyes de compensación de los trabajadores o leyes similares.
- A agencias de supervisión de la salud para llevar a cabo auditorías, investigaciones, inspecciones y obtención de licencias necesarias para que el gobierno supervise los programas y el sistema de atención médica.

**Tenemos derecho a usar y divulgar la información de salud personal del niño para pagar servicios de atención médica y operar nuestro negocio:**

- A un médico, hospital u otro proveedor de atención médica que pida la información de salud protegida del niño para prestar atención médica.
- Para pagar reclamos de servicios cubiertos que médicos, hospitales u otros proveedores de atención médica prestan al niño.
- Para las operaciones de Chorus Community Health Plans, como, por ejemplo, procesar la inscripción del niño, responder a las consultas del padre/la madre/el tutor legal, encargarse de las solicitudes de servicios para el niño, coordinar la atención del niño, resolver controversias y actividades para llevar a cabo la gestión médica, la garantía calidad, la auditoría y la evaluación de profesionales de atención médica.

- Para comunicarnos con el padre/la madre/ el tutor legal para brindarle información sobre los beneficios y los servicios médicos o sobre alternativas al tratamiento que puedan interesarle.

Otras organizaciones llamadas “socios comerciales” que podrían brindarle a Chorus Community Health Plans determinados servicios. Por ejemplo, un administrador externo podría procesar el reclamo del niño para que se pueda pagar. La información de salud protegida se pondrá a disposición del socio comercial para que se pueda pagar el reclamo. Chorus Community Health Plans obliga a todos los socios comerciales a firmar un acuerdo para proteger la información de salud protegida del niño.

Para todos los demás usos o divulgaciones de la información de salud protegida del niño se necesita la autorización por escrito del padre/de la madre/del tutor legal antes de usar o divulgar dicha información. El padre/la madre/el tutor legal puede revocar su permiso en cualquier momento si nos notifica al respecto por escrito. Todo uso o divulgación de información de salud protegida que se haya realizado antes sobre la base de una autorización no se puede revocar ni revertir.

### **Los derechos del niño**

Estos son los derechos del niño con respecto a su información de salud protegida:

**Derecho a inspeccionar y obtener una copia.** El padre/la madre/el tutor legal tiene derecho a inspeccionar y obtener una copia de la información de salud protegida del niño. Para realizar una inspección o solicitar una copia, el padre/la madre/el tutor legal debe presentar una solicitud por escrito al administrador del plan a la dirección que figura al final de este Aviso de prácticas de privacidad. Es posible que se le cobre una tarifa razonable por las copias que se le proporcionen. En determinadas circunstancias, es posible que se le niegue la posibilidad de inspeccionar y obtener una copia de la información de salud protegida del niño. Por lo general, si le niegan el acceso a la información de salud protegida del niño, el padre/la madre/el tutor puede solicitar una revisión de la negación.

**Derecho a solicitar una modificación.** El padre/la madre/el tutor legal tiene derecho a pedir la modificación de la información de salud protegida que considere incorrecta o incompleta. Para solicitar la modificación de la información de salud

protegida del niño, se debe enviar una solicitud al administrador del plan a la dirección que se indica 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 es incorrecta o está incompleta. La solicitud para modificar la información de salud protegida del niño se podrá denegar, por ejemplo, cuando la información de salud protegida:

- Sea precisa y esté completa.
- No la haya creado Chorus Community Health Plans.
- No esté incluida en la información de salud protegida que conserva Chorus Community Health Plans o que se conserva para ellos.
- No sea información de salud protegida que el padre/la madre/el tutor legal tenga derecho a inspeccionar.

**Derecho a solicitar una rendición de cuentas sobre las divulgaciones.** El padre/la madre/el tutor legal tiene derecho a obtener de Chorus Community Health Plans una lista de divulgaciones que el plan médico haya hecho a otras personas, salvo las divulgaciones que sean necesarias para tratamientos de atención médica, pago, operaciones de atención médica o divulgaciones para el niño u otros tipos de divulgaciones. Para solicitar una rendición de cuentas sobre las divulgaciones, el padre/la madre/ el 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 plazo, que no puede ser superior a seis años antes de la fecha de la solicitud, y no puede solicitar ninguna divulgación que se haya hecho antes del 1 de diciembre de 2005. Si el padre/la madre/el tutor legal solicita una lista de divulgaciones más de una vez en un período de 12 meses, podríamos cobrarle una tarifa razonable para responder a estas solicitudes.

**Derecho a solicitar restricciones.** El padre/la madre/ el tutor legal tiene derecho a solicitar una restricción con respecto a la divulgación de la información de salud protegida del niño para tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Chorus Community Health Plans no tiene la obligación de aceptar la solicitud. Para solicitar restricciones, el padre/la madre/el 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. En la solicitud, se debe incluir lo siguiente:

- La información que desea restringir.
- Si desea limitar el uso o la divulgación de la información de salud protegida o ambas.
- A quién desea que se aplique la restricción.

#### **Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales.**

El padre/la madre/el tutor legal tiene derecho a solicitar que Chorus Community Health Plans le comunique cuestiones de salud de una manera determinada 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. En la solicitud, se debe indicar cómo o en dónde se debe realizar la comunicación confidencial. Haremos todo lo posible por adaptarnos a todas las solicitudes razonables de comunicaciones confidenciales.

#### **Copia impresa 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/la madre/el tutor legal puede solicitar 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.

**Derecho a presentar quejas.** Si el padre/la madre/el tutor legal cree que se han violado los derechos de privacidad del niño en virtud de esta política, puede presentar una queja por escrito al funcionario de privacidad de Chorus Community Health Plans a la dirección que figura abajo. Otra opción es presentar una queja ante la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Los padres, las madres, los tutores legales o los niños no serán sancionados ni serán víctimas de represalias por presentar una queja.

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

Administrador del plan  
Vicepresidente  
Chorus Community Health Plans  
PO Box 1997  
Milwaukee, WI 53201  
(414) 266-6328

Funcionario de privacidad  
Director de Cumplimiento Corporativo  
Chorus Community Health Plans  
PO Box 1997  
Milwaukee, WI 53201  
(414) 266-2215

#### **Palabras que debe saber**

**Acceso:** capacidad de una persona para obtener atención médica.

**Directiva anticipada:** documento que expresa los deseos de una persona con respecto a la atención crítica cuando no pueda decidir por sus propios medios.

**Emergencia:** afección médica que pone en riesgo la vida y que se produce como resultado de una lesión, enfermedad o enfermedad mental que se produce de forma repentina y requiere tratamiento de inmediato.

**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 mide qué tan útiles son los servicios para el miembro.

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

**Salud mental:** el estado de estar sano desde el punto de vista mental y emocional.

**Enfermera partera:** enfermera capacitada para ayudar a las mujeres con su atención prenatal y durante el parto, especialmente en su casa o en un entorno no hospitalario.

**Ginecobstetra (OB/GYN):** proveedor que se especializa en partos, en el cuidado y tratamiento de mujeres en relación con el parto, el mantenimiento de la salud y tratamiento de enfermedades de la mujer.

**Poder de representación:** documento legal con el que se otorga a una persona (el representante) la facultad de actuar en nombre de usted. El representante toma decisiones médicas en nombre de usted cuando usted no pueda hablar en su propio nombre.

**Atención primaria:** servicios de atención médica que prestan médicos llamados generalistas, como médicos de familia, internistas y pediatras.

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

**Autorización previa:** aprobación previa por parte de un proveedor para que un miembro reciba servicios.

**Proveedor:** persona o grupo de médicos que prestan servicios de atención médica en un hospital o clínica.

**Atención de urgencia:** lesión o enfermedad que requiere atención de inmediato, pero que no es lo suficientemente grave para justificar una visita a la sala de emergencias.

## **¡Usted puede ayudar a detener el fraude en la atención médica!**

El fraude en la atención médica implica robar dinero de los programas de atención médica y dejar menos dinero para las necesidades médicas que de verdad lo necesitan.

### **Estas son algunas maneras en las que puede ayudar a detener el fraude:**

- No proporcione el número de la tarjeta de identificación de ForwardHealth del niño a nadie que no sea un proveedor de atención médica, una clínica o un hospital, y solamente hágalo cuando se atienda.
- No le preste a nadie la tarjeta de ForwardHealth del niño.
- No firme un formulario de seguro en blanco.
- Tenga cuidado al proporcionar el número del seguro social del niño.
- Revise el correo para ver si recibió facturas médicas de servicios que el niño no recibió.

Si piensa que hubo un fraude, denúncielo de inmediato. Se mantendrá la privacidad de su denuncia.

### **Para denunciar despilfarro, abuso y fraude, recopile toda la información que pueda. Al denunciar a un proveedor (un médico, dentista, hospital, etc.), proporcione toda la información que pueda de la siguiente lista:**

- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor.
- Número de Medicaid del proveedor y ubicación, de ser posible.

- Tipo de proveedor (médico, dentista, hospital, farmacia, etc.).
- Nombres y números telefónicos de los testigos que puedan ayudar con la investigación.
- Fechas en las que sospecha que se produjo el fraude.
- Un resumen de lo sucedido.

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

- El nombre de la persona.
- La fecha de nacimiento, el número del seguro social o el número de caso de la persona, si lo tiene.
- La ciudad donde vive la persona.
- Información sobre el fraude o abuso.

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

Attn: Director de Cumplimiento Corporativo  
Chorus Community Health Plans  
PO Box 1997  
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 de Fraude de Medicaid de Wisconsin a la siguiente dirección:

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



# La discriminación es ilegal.

Chorus Community Health Plans (CCHP) cumple con todas las leyes de protección de los derechos civiles correspondientes y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad u otro estado protegido legalmente, en su administración del plan, incluidas la inscripción y la determinación de los beneficios.

Chorus Community Health Plans proporciona las ayudas y los servicios auxiliares que correspondan, lo que incluye intérpretes calificados de idiomas y lenguaje de señas para personas con discapacidades y que necesiten servicios de idioma e información en otros formatos, sin cargo y como corresponde, cuando dichas ayudas y servicios sean necesarios para asegurar igualdad de oportunidades de participación para personas con discapacidades.

Toda persona que crea que alguien ha sido víctima de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad de origen, sexo, edad o discapacidad puede presentar una queja formal en persona, por correo postal, por fax o por correo electrónico. La queja formal se debe presentar en el término de los 60 días desde que la persona que presenta la queja formal toma conocimiento de la supuesta acción discriminatoria. Es ilegal que Chorus Community Health Plans tome represalias contra una persona que presenta una queja formal o que participa en la investigación de una queja formal. Los miembros pueden solicitar el procedimiento de presentación de quejas formales de Chorus Community Health Plans comunicándose con el coordinador de la sección 1557:

Director de Cumplimiento Corporativo  
Chorus Community Health Plans  
PO Box 1997  
Milwaukee, WI 53201-1997

Teléfono: (414) 266-2215  
TDD-TTY: (414) 266-2465  
(para personas con deficiencias auditivas)  
Fax: (414) 266-6409  
Correo electrónico: [TTwinem@chorushealthplans.org](mailto:TTwinem@chorushealthplans.org)

Los miembros deben presentar sus quejas por escrito y deben incluir su nombre, dirección, el problema o la supuesta acción discriminatoria y la solución o la reparación que se busca obtener. Los miembros también pueden presentar una queja por discriminación de forma electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en: [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf) o por correo postal a la siguiente dirección:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue  
SW Room 509F  
HHH Building  
Washington, DC 20201

Los formularios de queja están disponibles en:

[hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf](https://hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf)



