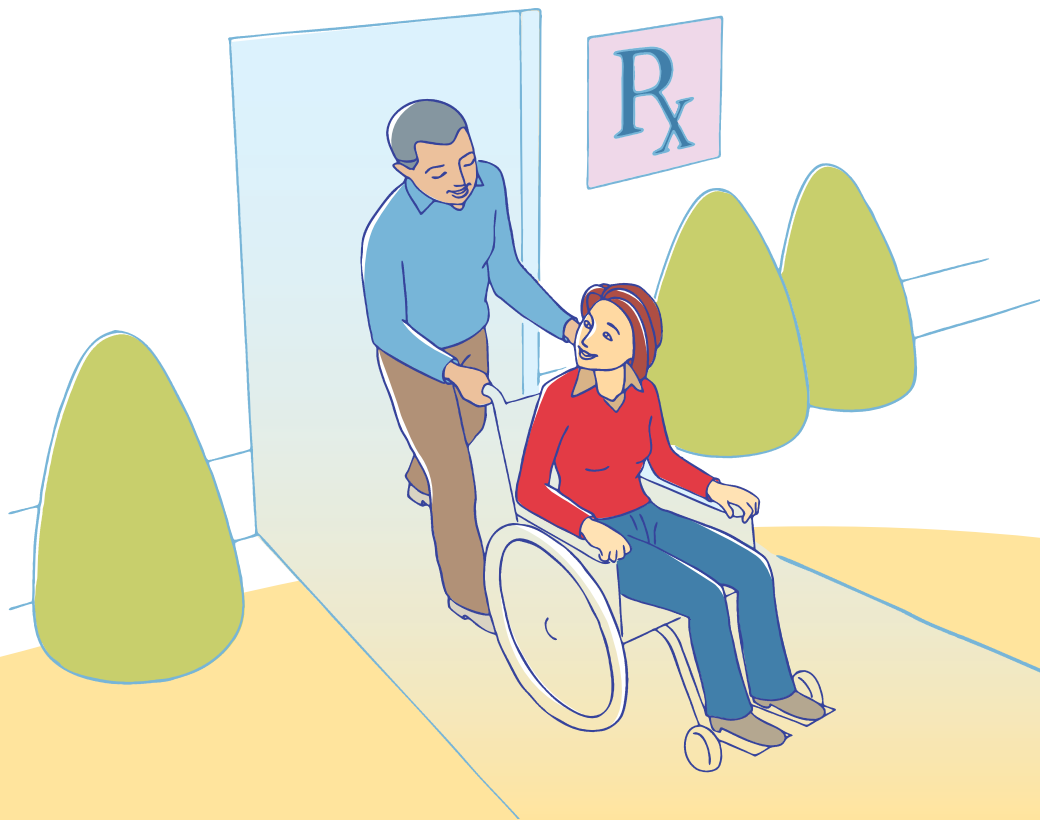




Mejorando la salud de los
miembros de *Care Select* de Indiana

Manual para los miembros de *Care Select* de Indiana



Bienvenido a Care Select de MDwise

Gracias por elegir *Care Select* de MDwise para sus necesidades de atención médica. Nos alegra tenerlo como miembro. Los miembros de MDwise merecen un plan de atención médica que sea fácil de usar y comprender. La información que encontrará en este manual le ayudará a obtener la atención médica que necesita.

Acerca de nosotros

- Hace más de 15 años que MDwise se dedica a la atención médica de calidad en su comunidad.
- MDwise es un plan de salud que organiza los servicios de atención médica que usted necesita. Queremos ayudarle a que esté sano.
- Queremos asegurarnos de que usted sea tratado con respeto y de que sus servicios de atención médica se proporcionen de manera privada y confidencial.

Reglas básicas que debe seguir:

1. Lleve su credencial de Hoosier Health consigo en todo momento.
2. Comuníquese con su médico para todo tipo de atención médica.
3. Use la sala de emergencia solo en caso de una verdadera emergencia.

Lea este manual con detenimiento.

Algunas páginas contienen recuadros con consejos. Estos recuadros brindan sugerencias útiles para aprovechar al máximo sus beneficios médicos.

¡Estamos aquí para usted!

Nuestra misión es asegurarnos de que usted reciba servicios de atención médica de calidad. Queremos que para usted y su familia sea fácil obtener estos servicios médicos. Es posible que no encuentre todo lo que desea saber sobre MDwise y sus beneficios de *Care Select* en este manual. **Si tiene preguntas, llame al 1-800-356-1204 o 317-630-2831 en el área de Indianápolis o vaya a MDwise.org.**

En el Servicio al cliente de MDwise puede obtener respuestas a preguntas como:

- ¿Qué servicios cubre *Care Select* de Indiana?
- ¿Cómo obtengo atención médica?
- ¿Cómo obtengo información acerca de mi médico de cabecera (Primary Medical Provider, PMP) u otros proveedores de atención médica?
- ¿Cómo elijo o cambio un PMP u otro proveedor de atención médica?
- ¿Qué hago si recibo una factura de un proveedor de atención médica?
- ¿Qué es un administrador de atención?
- ¿Cómo consigo un intérprete?

Miembros con impedimentos de audición y habla

1. Comuníquese con el Servicio de retransmisión telefónica de Indiana al 1-800-743-3333. También puede marcar “711.” Este número puede usarse en cualquier parte de Indiana.
2. Pídale que lo comuniquen con MDwise: 1-800-356-1204 o 317-630-2831 en el área de Indianápolis. Seleccione la opción número 1 para *Care Select*.

Asistencia con el idioma

1. MDwise tiene representantes de servicio al cliente que pueden hablar con los miembros en otros idiomas. Llámenos al 1-800-356-1204 o 317-630-2831 en el área de Indianápolis. Seleccione la opción número 1 para *Care Select*.
2. Los representantes de servicio al cliente también pueden incluir a un traductor en la conversación si es necesario. El representante de servicio al cliente y el traductor le responderán sus preguntas.

Cómo obtener información en otros idiomas y formatos

Si necesita el manual de miembro y otra información de MDwise en otro formato, avísenos. Por ejemplo, puede necesitar la información impresa en letra más grande, en Braille o en un casete de audio. **Llame a Servicio al cliente de MDwise al 1-800-356-1204 o 317-630-2831 en el área de Indianápolis. Seleccione la opción número 1 para Care Select.**

Nueva dirección o número de teléfono

Si se mudó o cambió su número de teléfono, DEBE llamar a MDwise al número que aparece a continuación.

Esto nos ayuda a informarle sobre programas especiales y sobre información importante acerca de la atención médica.

CONSEJO:

Llame a MDwise en cuanto conozca su nueva dirección o número de teléfono. Llámenos al 1-800-356-1204 o 317-630-2831 en el área de Indianápolis. Seleccione la opción número 1.

ÍNDICE

ACERCA DE NOSOTROS..... Tapa interna	Atención de la salud en el hogar
¡Estamos aquí para usted!	Equipo médico durable (DME) y suministros
Miembros con impedimentos de audición y habla	Insumos de laboratorio
Asistencia con el idioma	Servicios de enfermería
Cómo obtener información en otros idioma y formatos	Servicios de planificación familiar
Nueva dirección o teléfono	Servicios de terapia
COMO RECIBIR ATENCIÓN2-3	SERVICIOS DE FARMACIA22
Inscripción	Cómo funcionan los beneficios de prescripción
Su credencial de Hoosier Health	Medicamentos recetados
Otras credenciales de seguros	SERVICIOS DE SALUD
Servicios de Manejo de Enfermedad	CONDUCTUAL/MENTAL23
SU MÉDICO DE CABECERA (PMP)4-6	ATENCIÓN ODONTOLÓGICA24
Consulte con su médico primero	OFTALMOLOGÍA.....25
Servicios de interpretación	SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS.....26
Cómo comunicarse con su PMP	TRASLADOS27
Cómo cambiar de PMP	PROGRAMAS ESPECIALES DE MDWISE 28-29
Si su PMP se va de la red de MDwise	PROGRAMAS ESPECIALES DE MDWISE
Derivaciones	PARA SITUACIONES ESPECIALES DE
AUTORIZACIÓN PREVIA7-8	ATENCIÓN MÉDICA30
Proceso de autorización previa	DERECHOS Y RESPONSABILIDADES
Recibir atención de especialistas	DE LOS MIEMBROS 31-32
Equipo médico y otros servicios	DIRECTIVAS ANTICIPADAS32
Atención continua	INSATISFACCIÓN DE LOS MIEMBROS33
MANTENER LA SALUD9-13	Procedimiento para presentar una queja formal ante MDwise
Controles periódicos	DEDICACIÓN PARA UNA ATENCIÓN
Controles pediátricos	DE CALIDAD34
EPSDT	APELACIÓN POR PARTE DE UN MIEMBRO
Inmunizaciones	Y SOLICITUD DE AUDIENCIA 35-36
Intoxicación por plomo	Cómo presentar una apelación
Detección de cáncer de mama	Audiencia administrativa
Controles para adultos	PÉRDIDA DE LOS BENEFICIOS.....36
CÓMO HACER CITAS Y RECIBIR	SI RECIBE UNA FACTURA O CUENTA.....37
SERVICIOS..... 14-15	SITIENE OTRO SEGURO MÉDICO37
Llamar para pedir una cita	FRAUDE Y ABUSO38
Programar la cita	PROGRAMA ELECCIONES CORRECTAS38
Prepararse para la cita con el médico	NOTIFICACIÓN SOBRE PRÁCTICAS
Cómo llegar al consultorio del médico	DE PRIVACIDAD 39-43
En la sala de espera	
Atención en el embarazo	
Partos programados	
ATENCIÓN DE EMERGENCIA..... 16-18	
Tres tipos de atención	
Citas para atención de rutina	
Cuándo ir a la sala de emergencias	
Emergencias	
Recibir atención lejos de casa	
SERVICIOS DE DERIVACIÓN SIN	
AUTORIZACIÓN PREVIA 19	
BENEFICIOS Y SERVICIOS DE CARE	
SELECT DE INDIANA Y MDWISE 20-21	
Visitas y servicios al PMP (Proveedor Médico Primario) y al	
Consultorio del Especialista	
Atención en el embarazo	

Ante cualquier duda sobre este manual de beneficios, llame al Departamento de servicio al cliente de MDwise. **INFORMACIÓN DISPONIBLE LAS 24 HORAS, TODOS LOS DÍAS DE LA SEMANA** en el **1-800-356-1204** o en el **317-630-2831** en el área de Indianapolis. También puede visitar **MDwise.org** para mayor información.

¡Bienvenido a Care Select de MDwise!

Es fácil recibir atención con el programa *Care Select* de Indiana. Permítanos contarle cómo.

Inscripción

La División de Recursos Familiares inscribe a los miembros en el programa *Care Select* de Indiana. Pueden ayudarlo a inscribir a nuevos familiares. Allí tienen información acerca del programa *Care Select* de Indiana y pueden responder sus preguntas. Si necesita saber dónde se encuentra la oficina de la División de Recursos Familiares, llame a Servicio al cliente de MDwise. También puede llamar al agente de inscripción de *Care Select* al 1-866-963-7383.

Su credencial de Hoosier Health

Después de inscribirse en *Care Select* de Indiana, la División de Recursos Familiares le entregará una credencial de Hoosier Health. Si no ha recibido su credencial, llame a su oficina de la División de Recursos Familiares. Le enviarán una nueva credencial. Su credencial de Hoosier Health es muy importante. Llévela siempre con usted.

Su credencial de identificación tiene información importante para ayudarlo a recibir la atención médica que necesite, cuando la necesite.

Si pierde su credencial de Hoosier Health, llame a su oficina de la División de Recursos Familiares.

Cosas que debe saber acerca de otros seguros de salud

Si tiene otro seguro médico, debe mostrar la credencial de ese seguro médico en todo consultorio y farmacia que visite junto con su credencial del Hoosier Health. Es importante que en todo momento lleve con usted TODAS sus credenciales de seguro médico. Necesita estas credenciales para todas sus visitas al PMP, visitas a especialistas, recetas y otros servicios de atención médica. También necesitará ambas credenciales de seguro médico para tratamientos de salud conductual (servicios de salud mental/por abuso de drogas y alcohol).

¡Es importante que siempre lleve con usted sus credenciales!



Información importante
sobre el médico



Nombre de mi médico: _____

Número de teléfono de mi médico: _____

Nombre del hospital de mi médico: _____

Para servicios fuera de horas, llame a su médico.

SERVICIOS DE MANEJO DE ENFERMEDAD

En el Programa *Care Select* (Seleccionar Cuidado) de Indiana, usted recibirá servicios de manejo de enfermedad. Un Administrador de Cuidado (Care Manager) averiguará qué servicios necesita y le ayudará a obtenerlos. Su Administrador de Cuidado/Promotor de Salud (Health Advocate) le hará una cita para visitarle o hablar por teléfono acerca de su salud y otras necesidades. Él o ella le hablarán acerca de los servicios que puede obtener.

Su Administrador de Cuidado/Promotor de Salud puede:

- Con su ayuda, desarrollar un plan de cuidado y explicar las elecciones disponibles para usted
- Coordinar el cuidado con todos los médicos involucrados en su cuidado
- Ayudar a enlazar sus servicios médicos, de salud del comportamiento, de cuidado a largo plazo y sociales, así como recursos comunitarios
- Ayudarle con problemas que pueda tener con su cuidado o proveedores médicos
- Ayudar a encontrar maneras de que permanezca independiente y viva en casa
- Proporcionar educación sobre cómo manejar mejor su enfermedad crónica

Su Administrador de Cuidado/Promotor de Salud puede revisar sus necesidades de cuidado de la salud tan pronto esté inscrito en el programa *Care Select*. Esta información nos ayudará a asegurar que usted obtenga el cuidado que necesita. Su independencia y su derecho a tomar decisiones por sí mismo son muy importantes para MDwise. Usted, su familia, o tutor de ser necesario, trabajarán como socios con su administrador de cuidado y su médico para elaborar un plan de servicios que le mantenga tan independiente como sea posible. Su Administrador de Cuidado/Promotor de Salud hablarán con usted con regularidad. De esta manera, él o ella podrán ayudarle a asegurar que está obteniendo el cuidado que necesita.

Usted puede llamar en cualquier momento. Debe sentirse cómodo con su Administrador de Cuidado/Promotor de Salud. Su Administrador de Cuidado/Promotor de Salud le hará preguntas acerca de su salud para que podamos ayudarle a obtener el cuidado apropiado. Esto le ayudará a continuar tan saludable como sea posible. Por favor sea honesto y abierto. Su Administrador de Cuidado/Promotor de Salud protegerá su privacidad.

SU MÉDICO DE CABECERA DE CARE SELECT DE MDWISE

Cuando se une al plan de salud *Care Select* de MDwise, elige un médico de cabecera (Primary Medical Provider, PMP).

Su PMP de *Care Select* de MDwise, junto con su administrador de atención, es responsable de ocuparse de su salud y, cuando sea necesario, de organizar su atención con otros proveedores de atención médica. Esto se denomina “coordinación de la atención”. La coordinación de la atención de su PMP ayuda a garantizar que reciba el tipo de atención que necesita.

Su médico de *Care Select* de MDwise se hará cargo de toda la atención de su salud. Eso incluye:

- Realizar controles e inmunizaciones (vacunación)
- Brindar atención de rutina
- Hacer prescripciones
- Derivar al paciente a un especialista o a otros proveedores
- Ingresar al paciente en un hospital

Existen distintos tipos de profesionales que pueden ser PMP de *Care Select*, entre ellos:

- Médicos de familia y médicos generales, que atienden a adultos y niños;
- Médicos de medicina interna o internistas, que tratan a miembros mayores de 18 años de edad;
- Pediatras, que tratan a niños desde el nacimiento hasta los 21 años de edad
- Obstetras/ginecólogos

En algunas situaciones, un especialista, como un cardiólogo, oncólogo o neurólogo, también puede actuar como PMP de *Care Select* de MDwise.

Si tiene preguntas acerca de cómo cambiar de PMP, consulte la sección “Cómo cambiar de PMP” en la página 6 de este manual.

Algunos PMP de *Care Select* de MDwise trabajan con asistentes capacitados en la atención de la salud. Los tipos de asistentes que pueden ayudar a su PMP son:

- Asistentes médicos
- Residentes médicos
- Enfermeros profesionales
- Enfermeros especializados en obstetricia



Su PMP puede ayudarlo a permanecer sano. Si tiene visitas regulares con su PMP, el PMP podrá:

- Conocer sus antecedentes médicos y mantener sus registros médicos actualizados
- Proporcionar atención regular
- Responder preguntas sobre su salud
- Brindar información sobre una alimentación y una dieta saludable
- Aplicarle las vacunas y realizar los estudios de detección que necesite
- Organizar otros tipos de atención médica para usted, si es necesario
- Derivarlo a un especialista u otros proveedores, cuando sea necesario
- Detectar los problemas antes de que sean graves
- Actuar como defensor del paciente
- Proporcionar servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) a miembros menores de 21 años de edad
- Proporcionar tratamiento preventivo de afecciones tales como diabetes, presión arterial alta, asma y alergias.

Consulte con su médico primero

Como miembro de MDwise, usted debe recibir la mayor parte de la atención médica a través del médico que se le asigne. De ese modo, su médico puede organizar todos los servicios de atención médica que usted necesite. Eso contribuye a que usted esté lo más sano posible.

Llame siempre a su médico cuando necesite atención. Su médico tiene a alguien que puede brindarle ayuda las 24 horas del día.

Si necesita atención fuera de horas laborales, llame al número de siempre del consultorio de su médico. Si oye un mensaje, siga las instrucciones.

Cuando se convierte en miembro de MDwise, es importante que programe una cita con su PMP de inmediato. Debe solicitar esa consulta incluso aunque no esté enfermo. Esa es una buena forma de conocer a su nuevo médico para que así el profesional pueda atenderlo mejor y sin esperar a que tenga una emergencia.

Debe visitar a su médico en un lapso de 60 días a menos que haya tenido una cita recientemente con su PMP. Si este PMP es nuevo para usted, llame al PMP anterior y solicite que le envíen sus registros médicos a su nuevo PMP. Es importante que su nuevo PMP conozca sus antecedentes médicos. También debe ver a su PMP para los controles regulares de atención preventiva. El programa *Care Select de Indiana* cubre los controles regulares.

Servicios de interpretación

Los médicos de MDwise pueden comunicarse con usted en español y otros idiomas. Ese servicio es gratuito. Usted o su médico pueden llamar a Servicio al cliente de MDwise para solicitar esos servicios.

CONSEJO:

Llame siempre al menos 24 horas antes de la cita si tiene que cancelarla.

En el consultorio del médico le programarán una nueva cita. La llamada al consultorio del médico también les permite saber que pueden dar el horario de su cita a otra persona.



Cómo comunicarse con su PMP

Las citas regulares con su PMP lo ayudarán a mantenerse sano. Puede llamar a su PMP por problemas médicos las 24 horas, todos los días de la semana.

Es importante no llegar tarde a sus citas. Si va a llegar tarde o necesita cancelar la cita, llame con anticipación al consultorio de su PMP para avisar. Si necesita cambiar la cita, intente avisar al consultorio de su PMP con al menos 24 horas de anticipación. De esa manera, el horario de su cita se le podrá asignar a alguien que realmente lo necesite.

Cómo cambiar de PMP

Recuerde que es mejor para su salud quedarse con un médico en vez de cambiar de médico a menudo.

Si se muda o desea cambiar de PMP por algún motivo, le ayudaremos a seleccionar otro PMP en su zona de residencia.

Así se debe cambiar de PMP:

Llame al Servicio al cliente de MDwise al 1-800-356-1204 o al 317-630-2831 en el área de Indianápolis. Seleccione la opción 1. Le ayudaremos a encontrar un PMP en su zona de residencia. El Servicio al cliente de MDwise también puede enviarle una lista de proveedores para que elija.

Si tiene acceso a Internet:

Ingrese a **MDwise.org**, seleccione el programa *Care Select*, luego vaya a la Página de miembros (Member Page) y haga clic en Encontrar proveedor (Find a Provider) para encontrar un proveedor en su área de residencia. Luego llame al Servicio al cliente de MDwise al 1-800-356-1204 o desde Indianápolis al 317-630-2831, para solicitar el cambio.

Una vez que solicite el cambio de PMP:

Nuestro representante le preguntará por qué desea cambiar su PMP. Esta información le ayudará a MDwise a enterarse de cualquier problema posible con los servicios prestados por los médicos de la red de MDwise.

Si va a cambiar de médico de MDwise, el cambio debería hacerse efectivo en aproximadamente 5 días.

También puede llamar al agente de inscripción para cambiar su plan de salud. El número de teléfono es el 1-866-963-7383. El cambio se realizará lo más pronto que sea posible.

Llame a su PMP anterior y solicite que se le envíen sus registros médicos a su nuevo PMP. Es importante que su nuevo PMP conozca sus antecedentes médicos.

Si su PMP se va de la red de MDwise

Cuando sepamos que su PMP se va de la red de MDwise, le informaremos para que usted pueda elegir un nuevo PMP. Siga los pasos detallados anteriormente para cambiar su PMP.

Si no elige un nuevo PMP, nosotros elegiremos un PMP para usted. Le enviaremos una carta con el nombre de su nuevo PMP. Si no desea el PMP que eligió MDwise para usted, puede cambiar de PMP en cualquier momento llamando al Servicio al cliente de MDwise.

Derivaciones

Cuando su PMP lo envía a ver a un especialista, eso se denomina “derivación.” En la mayoría de los casos, su PMP debe derivarlo para que consulte a un especialista. Siempre verifique con su PMP antes de consultar a un especialista. La mayoría de las visitas a especialistas, proveedores especialistas en oftalmología y proveedores especialistas en servicios odontológicos necesitan una derivación de su PMP o la autorización de MDwise. Además, si necesita equipos médicos o fisioterapia, su PMP puede ayudarlo.

AUTORIZACIÓN PREVIA

Algunos servicios deben ser aprobados como “medicamente necesarios” por MDwise antes de que su PMP u otro proveedor de atención médica pueda proporcionarle estos servicios. Ese proceso se llama “autorización previa”.

Atención necesaria

La atención siempre debe ser “medicamente necesaria.” Esto significa que:

- Es necesaria para el diagnóstico o el tratamiento
- Está adecuadamente basada en estándares médicos actuales
- No incluye más de lo necesario

Proceso de autorización previa

1. Su PMP u otro proveedor de atención médica debe comunicarse con MDwise para proporcionar información que demuestre la necesidad médica del servicio o medicamento.
2. Si se aprueba la autorización, se les informará a usted y al proveedor de atención médica de la aprobación.
3. Si la autorización no se aprueba, se les enviará una carta a usted y al proveedor de atención médica con el motivo de la decisión.
4. Si no concuerda con la decisión, puede presentar una apelación. Consulte las **páginas 35–36** de la sección sobre quejas formales y apelaciones.
5. Puede comunicarse con el Servicio al cliente de MDwise para obtener ayuda para presentar una apelación.

Puede solicitar una copia de las pautas que utiliza MDwise para tomar decisiones médicamente necesarias llamando al Servicio al cliente de MDwise.

Las decisiones de autorización previa se basan solamente en la pertinencia de la atención y el servicio. Estas decisiones también se basan en el hecho de si usted tiene cobertura o no. Los médicos y el personal que toman las decisiones de autorización previa no reciben incentivos ni premios por tomar esas decisiones. No reciben dinero por decidir denegar un servicio o por tomar decisiones que pueden dificultar la obtención de atención y servicios.

Como miembro de *Care Select* de Indiana, usted no es responsable del pago de los servicios médicamente necesarios que estén cubiertos.

Un miembro de *Care Select* puede ser responsable del pago de servicios en los casos en que:

- Antes de brindarle el servicio el proveedor le informó que no estaba cubierto.
- El proveedor le informó antes de proporcionar el servicio que el mismo servicio es gratuito en la red de MDwise.
- Usted accedió por escrito a pagar por el servicio.

Consulte la **página 37** para obtener información sobre “Si recibe una factura o cuenta.”



Recibir atención de especialistas

Si tiene un problema de salud especial, es posible que su PMP lo envíe a ver a otro médico que esté capacitado en el tipo de atención médica que usted necesita. Este médico se denomina “especialista.” En la mayoría de los casos, su PMP debe derivarlo para que consulte a un especialista. Consulte la sección “Derivaciones” en la **página 19** para obtener más información. Su PMP puede ayudarlo a elegir un especialista y concertar una cita. Si su médico no está seguro de a quién derivarlo, puede visitar MDwise.org o llamar al Servicio cliente de MDwise al 1-800-356-1204 o al 317-630-2831 en el área de Indianápolis. Seleccione la opción 1.

Los especialistas pueden incluir:

- Médicos especialistas en corazón (cardiólogos)
- Médicos especialistas en piel (dermatólogos)
- Médicos especialistas en temas femeninos (ginecólogos)
- Médicos especialistas en problemas sanguíneos (hematólogos)
- Médicos especialistas en pie (podólogos)
- Médicos especialistas en ojos (oftalmólogos)
- Médicos especialistas en cáncer (oncólogos)
- Cirujanos

Si el especialista considera que usted necesita someterse a cirugía u otro tratamiento especial, usted puede solicitar consultar a otro especialista. Esto se denomina “segunda opinión.” Si desea obtener una segunda opinión porque un especialista le sugirió una cirugía o cualquier otro tratamiento, solicite a su PMP que lo derive a otro especialista de otro consultorio dentro de la red de MDwise.

Equipo médico y otros servicios (denominados servicios auxiliares)

Su médico se asegurará de que usted reciba equipo médico, como sillas de ruedas y muletas, cuando lo necesite. Su médico también se asegurará de que usted reciba tratamientos tales como logoterapia y fisioterapia, si es necesario. Su médico le recetará los medicamentos que necesite y lo derivará a otros servicios médicos si es necesario.

Atención continua

Si desea continuar el tratamiento o los servicios con un médico de cabecera (PMP) que no pertenece a la red de MDwise, debe:

- Comunicarse con el Servicio al cliente de MDwise para obtener ayuda con la atención continua
- O, pida a su proveedor de cuidado de la salud que llame al Departamento de Administración Médica de MDwise (MDwise Medical Management Department) al 1-800-356-1204 o al 317-630-2831, opción 1, si usted está en el área de Indianápolis.

Una vez que nos pregunte sobre la atención continua, analizaremos su caso. Luego es posible que nos comuniquemos con usted y su proveedor de atención médica y les informemos que los servicios continuos están autorizados. Si no aprobamos la atención continua, nos comunicaremos con usted y con su proveedor de atención médica. También le enviaremos una carta. La carta incluirá nuestra decisión y la forma en que usted puede apelar.

Puede haber ocasiones en las que usted pueda continuar consultando a su médico actual, aunque no forme parte de la red de MDwise. **Esto sucede generalmente cuando usted es un nuevo miembro de MDwise.** Un ejemplo de esto es si usted está transitando su tercer trimestre de embarazo. En este caso, usted podrá ver al proveedor que la ha estado atendiendo durante el embarazo.

Cuando reciba atención para tratar una afección específica o esté en el hospital, podrá consultar a sus médicos o proveedores de atención médica actuales durante 30 días. Le ayudaremos a cambiar a su PMP de MDwise. Organizaremos los demás servicios o especialistas necesarios para satisfacer sus necesidades de atención médica. Si es miembro de MDwise y su PMP se va de nuestra red, le ayudaremos a transferir su atención a otro PMP de MDwise.

Comuníquese con el Servicio al cliente de MDwise para obtener ayuda con la atención continua.

MANTENER LA SALUD

Realizar controles regularmente

Es importante realizarse controles médicos regularmente incluso si usted siente que está sano. Hay muchos motivos para realizarse controles preventivos.

La información que le presentamos le ayudará a cuidar de su salud.

Los controles le servirán para:

- Recibir inmunizaciones (vacunas) que pueden prevenir que se enferme.
- Controlar si el crecimiento y desarrollo de su hijo son adecuados.
- Detectar signos de advertencia tempranos antes de que una enfermedad o afección empeore.
- Controlar su estado general de salud para que su médico pueda hacer una comparación si usted se enferma.
- Recibir asesoramiento para mejorar la alimentación, dejar de fumar y otros consejos para una vida saludable.

Controles pediátricos

El programa Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) es un programa para niños y adolescentes menores de 21 años. Con el programa EPSDT se realizan controles a los niños para detectar problemas tempranamente y a medida que crecen. Esos controles ayudan a asegurarse de que su hijo crezca saludable. Si el médico encuentra un problema, se lo trata y se lo vigila. MDwise pone a su disposición estos beneficios para su hijo.

Los niños deben realizarse controles regularmente a las siguientes edades o antes:

3 a 5 días	1 mes	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	12 meses
15 meses	18 meses	24 meses	30 meses	3 años	Todos los años entre los 4 y los 20 años	

Los controles de EPSDT incluyen:

- Antecedentes médicos y examen físico
- Controles de crecimiento y desarrollo (habilidades sociales, personales, del habla y motoras)
- Exámenes de control de visión
- Exámenes de control de audición
- Exámenes de control odontológico
- Nutrición
- Análisis de laboratorio, que incluyen nivel de plomo en sangre
- Salud mental y abuso de sustancias
- Inmunizaciones (vacunas)
- Educación sobre salud para los padres
- Derivaciones para diagnóstico y/o tratamiento cuando fuera necesario

CONSEJO:

Los controles regulares sirven para que usted y su médico se conozcan. Eso le ayudará a su médico a comprender sus necesidades cuando se enferme. Las consultas regulares lo ayudarán a usted a sentir que puede confiarle su salud a su médico.

Es importante que los niños asistan a todas las visitas de EPSDT.

Inmunizaciones (vacunas)

Las inmunizaciones son vacunas que ayudan a que el cuerpo combata enfermedades. Los niños recibirán inmunizaciones (vacunas) durante algunos de los controles de EPSDT. Los niños deben tener aplicadas todas las vacunas que necesitan antes de empezar la escuela. Consulte con el médico de su hijo para asegurarse de que el niño tenga todas las vacunas necesarias.


El siguiente es el calendario de inmunizaciones recomendado para niños y adolescentes.

Nacimiento	1 mes	2 meses	4 meses	6 meses	12 meses	15 meses	18 meses	24 meses	4-6 años	11-12 años	13-18 años
HepB	HepB	HepB	HepB	HepB			Serie HepB				
		RV	RV	RV							
		DTaP	DTaP	DTaP		DTaP			DTaP	Tdap	Tdap
		Hib	Hib	Hib	Hib						
		IPV	IPV	IPV					IPV	IPV	IPV
					MMR				MMR	MMR	
					VAR					VAR	
					Gripe (anual)					Gripe (anual)	
		PCV	PCV	PCV	PCV				PCV	PCV	
				Serie HepA					Serie HepA		
									MCV4		MCV4

Las vacunas que se encuentran debajo de esta línea son para ciertos niños. Consulte a su médico.

Compilado con información de los U.S. Centers for Disease Control and Prevention

(Centros para Control y Prevención de Enfermedades), 2012.


Rango de edades recomendadas


Vacunas de actualización

QUÉ SIGNIFICAN LAS ABREVIATURAS

Hep B = hepatitis B

RV = rotavirus

DTaP = difteria, tétanos, tosferina

Tdap = tétano, difteria, refuerzo de tosferina

Hib = *Haemophilus influenzae* tipo B

IPV = polio inactivado

MMR = sarampión, paperas, rubeola

VAR = varicela (viruela loca)

PCV/PPSV = neumocócica

HepA = Hepatitis A

Flu = influenza

MCV4 = meningococal

HPV = vacuna del papiloma humano

Quizá le parezca que son muchas vacunas, pero son necesarias para prevenir enfermedades. Las consultas también sirven para que el médico se asegure de que su hijo esté creciendo y aprendiendo normalmente. Si usted no sabe con seguridad si su hijo necesita una vacuna, hable con el médico de su hijo inmediatamente. Su médico también puede decirle qué hacer si a su hijo le falta una vacuna.

Prueba de detección de intoxicación por plomo

La intoxicación por plomo es una enfermedad frecuente sobre la que usted debe saber. Puede ser muy perjudicial para los niños y las mujeres embarazadas.

¿Cómo se produce la intoxicación por plomo?

- Presencia de polvo de plomo de pinturas viejas en las manos o juguetes que los niños se llevan a la boca.
- Aspiración de polvo de plomo de pinturas viejas.
- Ingestión de cascarillas de pintura vieja o de polvo que contiene plomo.
- Agua proveniente de cañerías revestidas o soldadas con plomo.

¿Qué provoca la intoxicación por plomo?

La presencia de plomo en la sangre de su hijo puede ser perjudicial. Un nivel elevado puede provocar daño cerebral y llevar a la muerte. Un nivel alto de plomo en mujeres embarazadas puede ser perjudicial para el bebé.

Hable con su médico sobre la prueba de detección de intoxicación por plomo

La intoxicación por plomo es un problema de salud frecuente. **Todos los niños asociados a Care Select de Indiana deben realizarse una prueba para detectar plomo.** Si está embarazada, también debe hablar con su médico para determinar si ha estado expuesta a plomo.



Controles para adultos

Los adultos no necesitan someterse a tantos controles como los niños. Sin embargo, la atención preventiva sigue siendo importante para mantenerse sano, en especial con el paso de los años.

Guía de atención preventiva para adultos

La siguiente tabla informa qué atención o controles de detección puede necesitar una persona de su edad y sexo. Por ejemplo, si es una mujer de 25 años, busque esa fila para ver la atención preventiva que puede necesitar. Su PMP también le podrá decir qué servicios preventivos necesita.

SI USTED ES:	NECESITA:
Hombre de 21 a 34 años	Examen físico anual Análisis de glucemia Refuerzo de la vacuna contra tétanos-difteria
Mujer de 21 a 34 años	Examen físico anual Examen de Papanicolau Análisis de detección de clamidia (si tiene menos de 25 años) Vacuna contra el HPV (si tiene menos de 25 años) Análisis de glucemia Refuerzo de la vacuna contra tétanos-difteria
Hombre de 35 a 49 años	Examen físico anual Análisis de colesterol Análisis de glucemia Refuerzo de la vacuna contra tétanos-difteria
Mujer de 35 a 49 años	Examen físico anual Examen de Papanicolau Análisis de colesterol (si tiene más de 45 años) Mamografía Análisis de glucemia Refuerzo de la vacuna contra tétanos-difteria
Hombre de 50 a 64 años	Examen físico anual Análisis de colesterol Análisis de glucemia Refuerzo de la vacuna contra tétanos-difteria Colonoscopia Vacuna contra la gripe
Mujer de 50 a 64 años	Examen físico anual Examen de Papanicolau Análisis de colesterol Mamografía Análisis de glucemia Refuerzo de la vacuna contra tétanos-difteria Colonoscopia Vacuna contra la gripe

Detección de cáncer de mama

MDwise le recomienda que se realice un autoexamen de mama todos los meses y una mamografía al año. Su PMP puede recomendarle un lugar cercano a su domicilio en el que puede realizarse una mamografía. Puede realizarse una mamografía con una prescripción. No necesita derivación ni autorización previa para realizar la mamografía.

La mamografía es una radiografía de las mamas. Las mujeres deben realizarse una mamografía entre los 35 y los 40 años de edad. Las mujeres de 40 a 49 años deben realizarse un examen cada uno a dos años, según lo indique su PMP. Las mujeres de 50 años o más deben realizarse una mamografía al año. La mamografía y los exámenes regulares pueden detectar el cáncer de mama en etapa temprana. El cáncer que se halla a tiempo es más fácil de tratar. La mamografía puede mostrar un bulto antes de que usted o su médico lo sientan. Hallar y tratar el cáncer a tiempo puede salvarle la vida.

CÓMO HACER CITAS Y RECIBIR SERVICIOS

Llamar para pedir una cita

Usted debe llamar siempre antes de concurrir al consultorio del médico. Cuando llame, los asistentes del médico programarán con usted un horario para que vea a su médico lo antes posible.

Antes de llamar

Cuando necesite atención, debe llamar a su médico inmediatamente. Cuando llame, también puede hablar con un miembro del personal de enfermería si tiene preguntas médicas.

Antes de llamar, asegúrese de que:

- Tiene la credencial de Hoosier Health a mano
- Está preparado para explicar cuál es el problema
- Tiene un número de teléfono al que el médico puede llamarlo (puede ser de un familiar o de un amigo, si es necesario)
- Tiene un bolígrafo y papel a mano para escribir instrucciones

Programar la cita

Esta lista muestra lo máximo que debería esperar para programar una cita:

- Dos meses para la primera cita.
- Un día para la atención de urgencia (como fiebre o dolor de oído)
- Tres días para la atención que no sea de urgencia (por ejemplo, dolor continuo en la rodilla)
- Tres meses para un examen físico anual

Para obtener información sobre el programa BLUEBELLEbeginnings de MDwise para embarazadas, **consulte la página 28.

Prepararse para la cita con el médico

Antes de ver al médico, asegúrese de anotar las preguntas que tiene para hacer. Nunca tenga miedo de hacer preguntas. El médico quiere que usted entienda todas las decisiones relacionadas con su tratamiento.

Si esta es su primera cita con el médico, haga los planes necesarios para llegar temprano. En el consultorio médico puede haber formularios que debe completar antes de ver al médico.

Cómo llegar al consultorio del médico

Si necesita transporte para ir con su médico, puede encontrar una lista en los Proveedores de Transporte de Medicaid (Medicaid Transportation Providers) en su área en MDwise.org y siga el enlace a www.indianamedicaid.com. Si necesita ayuda, un representante MDwise puede proporcionarle nombres y números de teléfono de proveedores de transporte en su área llamando al 1-800-356-1204 o al 317-630-2831 en el área de Indianápolis. Seleccione la opción 1. Ver **página 27** para mayor información.

En la sala de espera

Si ha programado una cita primero, tendrá que esperar menos en la sala de espera. El tiempo de espera debería ser menos de una hora. A veces, si su médico tiene una emergencia no programada, es posible que tenga que esperar más.

Comuníquese con MDwise al 1-800-356-1204 o llame al 317-630-2831 si se encuentra en el área de Indianápolis si tiene problemas con el horario de espera o para concertar una cita.

CONSEJO:

Llame siempre al menos 24 horas antes de la cita si tiene que cancelarla. En el consultorio del médico le programarán una nueva cita. La llamada al consultorio del médico también les permite saber que pueden dar el horario de su cita a otra persona.



Atención en el embarazo

MDwise cubre la atención durante el embarazo. Si está embarazada, debe ver a su médico inmediatamente. Los controles regulares son importantes para la salud del bebé. Vaya a las consultas y siga las recomendaciones del médico.

Atención durante el embarazo (atención prenatal)

Mientras esté embarazada, irá a un médico que atiende a mujeres embarazadas. Ese proveedor se denomina obstetra (OB). En la primera consulta de embarazo, el proveedor:

- Le hará un examen físico.
- Le dirá la fecha en que es probable que nazca el bebé.
- Examinará sus antecedentes médicos para detectar cualquier cosa que pueda afectar el embarazo o a su bebé.
- Controlará si existen problemas de salud que pueda transmitir al bebé. Eso se denomina examen de detección genético.

En algún momento durante las consultas regulares, el OB le comentará qué medicación para el dolor podría necesitar durante el trabajo de parto y el parto (el nacimiento del bebé).

Si el OB no encuentra problemas, usted lo verá:

- Una vez cada 4 semanas durante las primeras 28 semanas
- Una vez cada 2 o 3 semanas entre las semanas 28 y 36
- Después de las 36 semanas, 1 vez por semana hasta que tenga al bebé

Si tiene problemas médicos especiales, es posible que el proveedor quiera verla con más frecuencia.

El OB hará lo siguiente durante cada visita:

- Controlar su peso
- Controlar su presión arterial
- Controlar el nivel de proteína en orina
- Controlar la frecuencia cardíaca del bebé
- Controlar el tamaño del útero
- Controlar si usted presenta sangrado vaginal o pérdida de fluidos

Antes o durante el embarazo, el alcohol y las drogas pueden ser perjudiciales para el bebé. Si necesita ayuda para tratar su consumo de alcohol o drogas, hable con su médico. Fumar durante el embarazo también puede ser perjudicial para el bebé. Hable con su médico para determinar de qué manera puede ayudarla a dejar de fumar.

Si necesita consultar a un especialista durante su embarazo, su médico puede derivarla. Su médico también puede administrarle vitaminas. Las vitaminas ayudan a mantener la salud del bebé durante el embarazo y ayudan a prevenir defectos de nacimiento.

Partos programados

Los partos programados ocurren cuando usted y su proveedor de atención médica seleccionan el día en que nacerá su hijo. Esto puede realizarse programando una cesárea, o puede ingresar al hospital y recibir medicación I.V. para iniciar el parto.

MDwise reconoce y apoya las recomendaciones de American College of Obstetrics and Gynecology respecto de los partos programados. Como miembro de MDwise que puede estar embarazada o quedar embarazada, nos gustaría que sepa qué recomiendan los proveedores de atención médica de MDwise acerca de los partos programados.

Recomendaciones respecto de los partos programados

- Si no existe una razón médica para que usted tenga a su hijo antes de la fecha prevista, es mejor que usted y su bebé esperen hasta el parto natural.
- American College of Obstetrics and Gynecologists no recomiendan que los partos programados sin razón médica ocurran antes de las 39 semanas de embarazo.
- Si debe programar el parto, hable con su proveedor de atención médica y asegúrese que tiene al menos 39 semanas de embarazo.
- Si tiene previsto un parto vaginal, asegúrese de que su cuello del útero esté comenzando a dilatarse y que está lista para el parto.

ATENCIÓN DE EMERGENCIA

A nadie le gusta pasar mucho tiempo en una sala de emergencias. Usted puede ayudar obteniendo atención preventiva o primaria. De esa forma, recibirá atención médica antes de que el problema se complique.

Care Select cubrirá la atención de emergencia 24 horas al día. Si tiene una verdadera emergencia, vaya al hospital más cercano inmediatamente. *Care Select* cubrirá su atención de emergencia incluso si:

- Usted se encuentra lejos de su casa o
- No puede llegar al hospital de su médico habitual.



Tres tipos de atención

Existen diferentes tipos de atención médica: atención preventiva, de urgencia y de emergencia. En esta tabla se muestra qué debe hacer cuando necesita cada tipo de atención. Ante cualquier duda, consulte siempre a su médico para recibir asesoramiento.

TIPO DE ATENCIÓN:	QUÉ DEBE HACER:
<p>Atención preventiva – Atención regular para mantener la salud.</p> <p>Algunos ejemplos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controles periódicos • Exámenes anuales • Inmunizaciones (vacunas) • Prescripciones y reposiciones 	<p>Atención preventiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre debe llamar a su médico habitual para pedir una cita para recibir atención preventiva.
<p>Atención de urgencia/Visita por enfermedad – Este tipo se utiliza cuando necesita atención inmediata pero no corre peligro de daños duraderos o de perder la vida. Algunos ejemplos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dolor de oídos • Dolor de garganta • Fiebre • Pequeñas heridas cortantes que podrían necesitar sutura 	<p>Atención de urgencia/Visita por enfermedad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llame a su médico. El médico hará una cita o le dará otras instrucciones. • No debe ir a la sala de emergencias para recibir atención de urgencia. • Aun si es tarde, el médico siempre tiene a alguien que puede hablar con usted y ayudarlo.
<p>Atención de emergencia – Se utiliza cuando usted tiene un problema médico grave y corre peligro de sufrir daños duraderos o de perder la vida si no va a la sala de emergencias inmediatamente. Algunos ejemplos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intoxicación • Lesión grave en la cabeza • Sangrado excesivo • Convulsiones • Quemaduras graves • Pérdida del estado de conciencia • Dolor súbito e intenso en el pecho • Dificultad para respirar 	<p>Atención de emergencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaya al hospital más cercano o llame al 911. No es necesario que llame a su médico primero en caso de emergencia. • Cuando llegue al hospital o en cuanto le sea posible: <ul style="list-style-type: none"> - Muestre su credencial de Hoosier Health o de MDwise - Informe que es miembro de MDwise - Pida que notifiquen a su médico en menos de 24 horas

CUÁNDO IR A LA SALA DE EMERGENCIAS

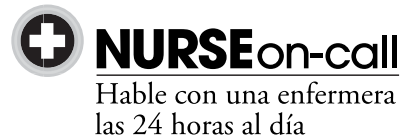
- Solo debe ir a la sala de emergencias en caso de verdaderas emergencias.
- Si no está seguro de que se trate de una emergencia, llame a su médico para asesorarse.
- Su médico tiene a alguien que puede brindarle ayuda las 24 horas del día. Es posible que escuche un mensaje grabado cuando llame. Escuche con atención las instrucciones.
- También puede llamar a NURSEon-call de MDwise para obtener asesoramiento al 1-800-356-1204 o 317-630-2831 en el área de Indianápolis. Elija la opción #1. Luego presione la opción #3 para NURSEon-call.

Emergencias

Una emergencia se produce cuando debe recibir atención de inmediato. Llame al 911 para solicitar una ambulancia o vaya directamente a la sala de emergencia más cercana. No necesita la aprobación de MDwise para recibir atención en una emergencia.

Llame a su PMP para recibir atención de seguimiento después de una emergencia. No regrese a la sala de emergencia en la que lo trataron a menos que su PMP se lo indique. El tratamiento de seguimiento en una sala de emergencia posiblemente no sea cubierto si su PMP no lo autorizó.

NURSEon-call de MDwise es un servicio de asesoramiento del personal de enfermería disponible para miembros de MDwise las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame al 1-00-356-1204 o 317-630-2831 en el área de Indianápolis. Elija la opción #1. Luego presione la opción #3 para NURSEon-call.



Consulte la **página 28** para obtener más información sobre los servicios de NURSEon-call.

Recibir atención lejos de casa

Hay ocasiones en las que usted puede estar de viaje, lejos de su casa, y necesite atención. Si se enferma o necesita atención de urgencia o emergencia mientras está lejos de casa, debe hacer lo siguiente:

- Si está enfermo o necesita atención de urgencia, pero no cree que se trate de una emergencia, llame a su PMP. Él puede ayudarlo a decidir si necesita ir a la sala de emergencia más cercana. Si se encuentra lejos de casa, puede llamar al Servicio al cliente de MDwise en forma gratuita. Nosotros podemos comunicarlo con el consultorio de su médico.
- Si cree que se trata de una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana. Si no está seguro de que se trate de una emergencia, primero llame a su PMP. Él lo ayudará a decidir si necesita ir a la sala de emergencia más cercana.
- Si lo internan en el hospital mientras está lejos de su casa, pida al hospital que se comuniquen con MDwise.

El Servicio al cliente de MDwise está disponible para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

SERVICIOS DE DERIVACIÓN SIN AUTORIZACIÓN PREVIA

Los siguientes servicios son de “derivación sin autorización previa:”

- Oftalmología
- Podiatría
- Quiropráctico
- Servicios de emergencias
- Tratamiento de VIH
- Planificación familiar
- Capacitación para auto-manejo de la diabetes
- Servicios de psiquiatría
- Traslados
- Salud conductual/mental
- Inmunizaciones
- Farmacia

CONSEJO:

Consulte a su médico si desea saber más sobre estos servicios. También puede llamar a la Línea directa de la familia de Indiana al 1-800-433-0746 para conocer otros proveedores y servicios de Indiana HealthCare.

Care Select de Indiana cubre todos estos servicios. Su médico puede ayudarle a acceder a esos servicios, pero no es necesario que vea primero a su PMP para obtenerlos. Puede consultar a cualquier proveedor que atienda a pacientes de *Care Select* o Medicaid. Los proveedores de autoderivación deben recibir la autorización de MDwise antes de brindarle algunos servicios, por ejemplo algunos procedimientos quirúrgicos.

Recuerde hablar con su médico antes de obtener todo tipo de atención médica. De ese modo su médico puede brindarle la mejor atención.



BENEFICIOS Y SERVICIOS DE CARE SELECT DE INDIANA Y MDWISE

El programa *Care Select* de Indiana decide cuáles serán los beneficios cubiertos para miembros. MDwise ofrece algunos beneficios y servicios adicionales que se describen al final de esta sección.

Visitas al consultorio del PMP y de especialistas y servicios

Care Select de Indiana cubre sus visitas a los PMP y especialistas que participan del plan y la atención que recibe durante estas visitas. No hay límite alguno de la cantidad de visitas cubiertas al consultorio que realiza. Recuerde obtener la derivación de su PMP antes de visitar a un especialista. Además, consulte la sección “Recibir atención de especialistas” en la **página 8** para obtener más información sobre los servicios de especialistas.

Atención en el embarazo

Care Select de Indiana cubre la atención en el embarazo. Si está embarazada, debe ver a su médico inmediatamente. Los controles regulares son importantes para la salud del bebé. Si necesita consultar a un especialista durante su embarazo, su médico puede derivarla. Su médico también puede administrarle vitaminas. Las vitaminas ayudan a mantener la salud del bebé durante el embarazo y ayudan a prevenir defectos de nacimiento.

Atención hospitalaria

Care Select de Indiana cubre la atención hospitalaria. Esto incluye los servicios ambulatorios, como radiografías y análisis de laboratorio. Su PMP o especialista puede programar estos servicios. Debe llamar a su PMP antes de ir al hospital. De ese modo, puede asegurarse de que usted reciba la atención que necesita. En caso de una verdadera emergencia (consulte la **páginas 16–18** para conocer la definición de “Emergencia”), debe dirigirse a la sala de emergencia del hospital más cercano.

Atención de la salud en el hogar

Cuando su PMP o especialista considere que usted necesita atención en el hogar, puede solicitar los servicios de enfermera o ayuda en el hogar para usted. Su PMP o especialista hablará con MDwise para solicitar este servicio.

Equipo médico durable (Durable Medical Equipment, DME) y suministros

Care Select de Indiana cubre, con una prescripción, el DME y los suministros médicamente necesarios.

Ejemplos de DME y suministros médicos son tanques de oxígeno, camas médicas especiales y gasas. Algunos DME y suministros médicos requieren autorización previa de MDwise.

Consulte la sección “Autorización previa” en la **página 7** para obtener más información.

Servicios de laboratorio

Care Select de Indiana cubre los servicios preventivos de laboratorio. Su PMP o especialista puede ayudarlo a programar estos servicios.

Servicios de enfermería

Si ingresa a un centro de cuidados de enfermería, *Care Select* de Indiana cubrirá los primeros 30 días de su estadía en dicho lugar. Si permanece en el lugar más de 30 días, el centro acordará con usted la cobertura pasado el período establecido

Servicios de planificación familiar

Puede consultar a cualquier médico o clínica para obtener servicios de planificación familiar. Esto incluye médicos y clínicos que no forman parte de MDwise. Puede autoderivarse para obtener servicios de planificación familiar de rutina. Su proveedor puede recetarle un suministro de medicamentos anticonceptivos para 90 días.

Servicios de terapia

Si su PMP le informa que usted necesita fisioterapia, logoterapia, terapia respiratoria u ocupacional, puede derivarlo para que reciba dichos servicios. Usted también puede hablar con su administrador de atención de MDwise sobre cómo obtener estos servicios.

SERVICIOS DE FARMACIA

Los medicamentos para los miembros de *Care Select* de Indiana están cubiertos. Puede ir a cualquier farmacia que acepte Medicaid de Indiana. Si tiene alguna pregunta o problema con cuestiones de farmacia, llame al 1-800-457-4584 y seleccione la opción 2.

Cómo funcionan los beneficios de prescripción

Cuando necesite un medicamento o artículos de venta libre, su médico le dará una prescripción. Puede llevar esa prescripción a la farmacia.

Hay copagos para los medicamentos de prescripción. Debe pagar \$3.00 para obtener el fármaco de la prescripción en la farmacia. No debe pagar un copago de farmacia:

1. Para suministros de planificación familiar
2. Para fármacos administrados en una emergencia
3. Si tiene menos de 18 años de edad
4. Si está embarazada
5. Si está internado en un hospital, un centro de atención de enfermería, un establecimiento de cuidados intermedios u otra institución médica.

Si necesita ayuda para encontrar una farmacia de *Care Select* de Indiana, puede llamar al Servicio al cliente de MDwise para obtener ayuda al 1-800-356-1204 o al 317-630-2831 si se encuentra en el área de Indianápolis.

Medicamentos recetados

Care Select de Indiana cubre los medicamentos necesarios. Su médico debe recetarle estos medicamentos. Debe ser un medicamento aprobado por la Administración de Drogas y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA). *Care Select* de Indiana le otorga a su proveedor de atención médica una herramienta denominada lista

de fármacos preferidos. Esto ayuda a su médico a recetarle fármacos. Una lista de fármacos preferidos es una lista de medicamentos de marca y genéricos que cubre *Care Select* de Indiana. Los miembros de *Care Select* pueden llamar al 1-800-457-4584, opción 2 para preguntar por los medicamentos incluidos en la lista de fármacos preferidos. Si tiene acceso a Internet, puede visitar www.indianamedicaid.com. Esa lista de fármacos también indica los medicamentos de venta libre y las vitaminas que están cubiertos.

Si tiene preguntas acerca de si los medicamentos están cubiertos o no, llame a su médico, farmacéutico o al Servicio al cliente de MDwise para solicitar ayuda.



SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y CONDUCTUAL

Muchas personas piensan que los problemas mentales o emocionales son infrecuentes. Pero de hecho, son frecuentes. Una enfermedad mental o un problema emocional pueden afectar su forma de pensar y la conducta. Y puede que se dificulte llevar adelante las rutinas de la vida diaria.

Servicios cubiertos

Si cree que podría tener un problema mental o emocional, es importante que recuerde que puede recibir ayuda. *Care Select* de Indiana cubre los servicios de salud conductual para sus miembros.

Esos servicios incluyen:

- Salud mental
- Abuso de sustancias
- Servicios por dependencia química

Los miembros de MDwise pueden elegir un proveedor de servicios de atención de la conducta y solicitar una cita sin necesidad de una derivación de un médico. Sin embargo, usted debe hablar siempre con su médico. El médico podrá ayudarle a conseguir el proveedor de atención de la conducta indicado.

Si necesita estos servicios, hay ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Su PMP también puede ayudarlo a recibir el tratamiento que necesita. Debe informar a su PMP si usted o alguien de su familia tiene problemas de salud mental/consumo de drogas o alcohol. Si no sabe a quién llamar, comuníquese con el Servicio al cliente de MDwise.

Emergencias de salud conductual

Si sufre una situación de crisis y piensa que puede lastimarse o lastimar a otra persona, llame al 911. Si tiene una crisis, también puede llamar a nuestra línea de crisis al 1-800-356-1204 or 317-630-2831 si se encuentra en el área de Indianápolis.

ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

La atención odontológica es una parte muy importante de permanecer sano. Su odontólogo le realizará controles regulares. Cuidará de su atención odontológica regular.

Todo odontólogo que sea proveedor de Medicaid puede brindarle atención odontológica. Puede encontrar un odontólogo en su área de residencia ingresando a **MDwise.org/findadoctor** o llamando al agente de inscripción de *Care Select* de Indiana al 1-866-963-7383.

No necesita la autorización de su PMP para consultar al odontólogo.

Servicios odontológicos cubiertos

- Primer examen oral
- Exámenes orales cada 6 meses
- Exámenes orales de emergencia
- Radiografías dentales (serie completa una vez cada 3 años)
- Radiografías interproximales cada 12 meses
- Limpieza dental cada 6 meses hasta los 21 años de edad
- Tratamiento con flúor cada 6 meses hasta los 19 años de edad
- Amalgamas de plata
- Amalgamas del mismo color que los dientes para los dientes frontales (incisivos) únicamente
- Extracción de piezas dentales
- Prótesis dentales

CONSEJO:

Para encontrar un odontólogo cerca de su casa, llame al agente de inscripción de *Care Select* al 1-866-963-7383. Tenga su credencial de Hoosier Health o su número de seguro social cerca cuando llame. También puede visitar **MDwise.org/findadoctor**.



Los miembros de 21 años de edad y más cuentan con una cobertura de \$600 para servicios odontológicos por año.

Servicios odontológicos que no están cubiertos
Care Select de Indiana cubre la mayoría de las necesidades de atención odontológica normales. Sin embargo, algunos servicios no están cubiertos. Su odontólogo puede proporcionarle la lista completa de servicios que cubre *Care Select* de Indiana.

Cómo encontrar un dentista

Puede atenderse con cualquier odontólogo de *Care Select* de Indiana. No es necesario que su médico lo autorice.

Atención odontológica de emergencia

Si experimenta dolor dental, llame a su odontólogo inmediatamente. Él hará los arreglos para atenderlo lo antes posible.

Preguntas o problemas relacionados con odontología

Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios odontológicos, hable con su dentista o llame al 1-800-457-4584.



OFTALMOLOGÍA

Los exámenes oculares regulares son importantes. Llame a su oftalmólogo para concertar un examen ocular de rutina.

Si no tiene oftalmólogo, puede consultar a cualquier oftalmólogo que acepte pacientes de *Care Select*. Si necesita atención oftalmológica especializada (p. ej., para tratar una lesión accidental en los ojos o para tratar una enfermedad ocular), debe consultar a su PMP primero.

Su PMP lo derivará a un especialista.

Beneficios de oftalmología para niños (menos de 21 años de edad)

Los niños afiliados a *Care Select* pueden realizarse exámenes oculares de rutina una vez al año. Pueden realizarse exámenes oculares con más frecuencia si es médicamente necesario. No es necesaria una derivación para realizarse exámenes oculares de rutina. Los miembros también pueden obtener anteojos recetados. Si pierde los anteojos recetados, se los roban o se rompen, pueden ser reemplazados.

Beneficios de oftalmología para adultos (21 años de edad y más)

Los exámenes oculares de rutina están cubiertos una vez cada 2 años. No es necesaria una derivación para realizarse un examen ocular de rutina. Los miembros pueden realizarse más exámenes oculares si es médicamente necesario.

Los miembros pueden obtener anteojos recetados. Si pierde los anteojos recetados, se los roban o se rompen, pueden ser reemplazados.



SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS

Algunos de los servicios que **no cubre** el programa Care Select de Indiana incluyen, entre otros, los siguientes:

- Servicios que no son médicamente necesarios
- Cirugía estética, como estiramiento facial, abdominoplastia o liposucción
- Procedimientos, servicios y/o fármacos experimentales y de investigación
- Modificaciones del hogar (por ejemplo, ascensores para silla de ruedas)
- Acupuntura
- Servicios para tratamiento de la infertilidad
- Pruebas de paternidad
- Todo servicio ofrecido y cubierto por otro programa de seguro, como Compensación laboral, Administración de veteranos de guerra u otro seguro comercial que no haya sido autorizado previamente por MDwise.

Esta no es una lista completa de los servicios no cubiertos.

Es posible que *Care Select* de Indiana no cubra todos sus gastos de atención médica. Usted puede ser responsable del pago si se le informó con anticipación que *Care Select* de Indiana no cubre los servicios. Es importante que verifique con su PMP o el Departamento de Servicio al cliente de MDwise para conocer los servicios de atención médica que están cubiertos.

TRASLADOS

Traslado hasta el consultorio

Care Select de Indiana cubre el traslado a las citas con el médico de los miembros de *Care Select* de MDwise. Los miembros obtienen 20 traslados hacia el consultorio por año. Como miembro de *Care Select*, usted puede programar su propio transporte. Llame a un proveedor de transporte en su área que acepte Medicaid para coordinarlo. Para encontrar una lista de estos proveedores, vaya a **www.indianamedicaid.com**. MDwise puede ayudarle a encontrar un proveedor de transporte en su área que acepte Medicaid para acordar sus transportes por usted. Si usted **NO** tiene manera de llegar a una cita con su médico:



RIDEwise

Disfrute de transporte gratuito a sus visitas

1. Llame en cuanto sepa que necesita un traslado.
2. Si necesita trasladarse rápidamente a una cita que se programó en el día, infórmenos.
3. Para ver una lista de proveedores de transportación vaya a **www.indianamedicaid.com** o llame al Servicio al Cliente de MDwise *Care Select* al 1-800-356-1204 o si esta en el área de Indianapolis llame al 317-356-1204 para recibir los números de teléfono de los proveedores de transportación en su área.
4. Es posible que deba pagar un copago por el traslado. El conductor puede cobrarle desde 50 centavos a \$3 desde y hacia el consultorio. Esto dependerá del tipo de servicio que reciba y de la cantidad de millas que implique su traslado. No es necesario ningún copago adicional por acompañar a un miembro menor de edad o por un acompañante. Tampoco debe pagar un copago si tiene menos de 18 años de edad, está embarazada o está en un hospital, un centro de atención de enfermería u otra institución médica.
5. Solo deberá solicitar una ambulancia cuando tenga una verdadera emergencia. No hay copago alguno para el servicio de ambulancia de emergencia. Consulte las **páginas 16–18** para ver ejemplos de emergencias. Si cree que un problema podría provocarle daños duraderos o poner en riesgo su vida, llame al 911.

Cuando llame a MDwise para pedir un traslado, deberá:

1. Programar su cita con el médico u odontólogo antes de llamar para pedir el traslado.
2. Tener la credencial de Hoosier Health preparada cuando llame. También deberá informar:
 - Su dirección y número de teléfono.
 - La fecha en la que necesita el traslado.
 - El horario de la visita médica.
 - El nombre del médico o la clínica.
 - La dirección y el número de teléfono del médico.
 - La cantidad total de pasajeros.
 - El horario aproximado en que terminará la visita.
3. Llame al Servicio al Cliente de MDwise *Care Select* al 1-800-356-1204 o si esta en el área de Indianapolis llame al 317-356-1204 para reservar su traslado. Deberá llamar entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m., de lunes a viernes.

CONSEJO:

No olvide llamar para pedir un traslado en cuanto haya programado la visita al médico. Si cancela o cambia la visita, llame a MDwise inmediatamente para cancelar o cambiar el traslado.

PROGRAMAS ESPECIALES DE MDWISE

MDwise cuenta con programas especiales para ayudarlo a mantenerse sano. No necesita una derivación de su PMP para participar en estos programas.



NURSEon-call

Hable con una enfermera
las 24 horas al día

NURSEon-call

Nuestro servicio NURSEon-call está disponible para usted las 24 horas del día, los siete días de la semana, llamando al **1-866-440-2449** o al **829-8189** si se encuentra en el área de Indianápolis. **Seleccione la opción N.º 3.** El personal de enfermería le responderá las preguntas sobre salud y le brindará información. Esto se realiza **cuando su médico no está disponible.** Este servicio lo ayudará a elegir el nivel adecuado de atención en función de sus síntomas.

Cuando llama a la línea gratuita de NURSEon-call, el personal de enfermería:

- Le preguntará por sus síntomas o inquietudes sobre su salud
- Le brindará información sobre cómo cuidarse en su casa, cuando sea necesario
- Le brindará información para ayudarlo a decidir qué otro tipo de atención necesita

También puede llamar a NURSEon-call para:

- Hablar de cualquier otra inquietud que tenga respecto de su salud
- Obtener información sobre temas de salud en la Biblioteca auditiva de salud (Audio Health Library)

Recuerde que NURSEon-call no reemplaza a su médico. Siempre tenga un seguimiento de su médico, si tiene preguntas sobre su atención médica



BLUEBELLE beginnings

Déle a su recién nacido un comienzo saludable

Queremos ayudarlo a asegurar que su bebé nazca sano. Llámenos o háganos saber que está embarazada. Le diremos cómo va su embarazo. Si necesita ayuda extra, podemos asegurar que la obtenga. También es muy importante para los miembros de *Care Select (Seleccionar Cuidado)* elegir a un médico para su bebé ANTES de que nazca el bebé. Podemos ayudarlo a elegir el médico correcto para usted. Una vez que se inscriba en el programa BLUEBELLEbeginnings, le proporcionaremos información importante sobre el embarazo y maternidad.



MS. BLUEBELLE'S club for kids

Enseñe a los niños tomar
decisiones saludables

Nuestro club para niños ofrece actividades especiales y envíos postales que les enseñan a los niños a tomar decisiones sanas. Los niños también pueden llamar a la línea directa de la Sra. Bluebelle para oír un mensaje divertido sobre la salud. También estamos asociados con el programa Reach Out and Read que alienta a los niños a leer entregándoles libros en los consultorios médicos en forma gratuita.



SMOKE-free

Reciba ayuda para dejar el hábito del tabaco

Se trata de un programa muy bueno para nuestros miembros que desean dejar de fumar o masticar tabaco. También cubrimos el costo de muchos productos para ayudar a dejar de fumar, como parches de nicotina y chicles.



WELLNESSchats

Actividades divertidas y educativas donde usted puede aprender sobre la buena salud

WELLNESSchats son eventos educativos. Se llevan a cabo en su comunidad y son presentados por MDwise. Mientras aprende de un orador con muchos conocimientos, puede disfrutar de refrigerios, inscribirse para ganar un premio o ganar un sorteo. También puede conocer a otros miembros de MDwise. ¡Hacemos que aprender sobre la salud sea divertido! Busque información en su correo electrónico o en pósteres en el consultorio de su médico o en la clínica. También puede ingresar en el sitio web de MDwise o llamar al Departamento de Servicio al cliente para enterarse cuándo y dónde se realizará el siguiente WELLNESSchat.



TEENconnect

Obtenga información solo para los adolescentes

TEENconnect ayuda a los adolescentes y a los preadolescentes a involucrarse más en su atención médica. Trabajamos conjuntamente con escuelas para mejorar la salud de los adolescentes. También ofrecemos consejos e información adecuada para los adolescentes.



WEIGHTwise

Alcance y mantenga un peso saludable

Se ofrece apoyo a miembros que desean bajar de peso, aumentar de peso o mantener un peso saludable.



HELPlink

Trabaje con un asistente quien tiene conocimiento sobre servicios de salud,

Los defensores de la atención a miembros de MDwise pueden responder sus preguntas acerca de los servicios de salud y comunitarios así como también sobre temas familiares o prácticamente cualquier otro tema. Lo comunicaremos con personas que pueden ayudarlo con su pregunta o problema.



INcontrol

Este en control de su salud

INcontrol está diseñado para ayudar a nuestros miembros a entender mejor la diabetes, enfermedad pulmonar y otras enfermedades crónicas. Como parte del programa, a los miembros de MDwise se les proporciona educación tal como información sobre estas condiciones, listados de recursos, consejos de cuidado personal y apoyo de manejo de cuidado para coordinar sus necesidades de cuidado de la salud. Vaya a MDwise.org/dm para más información.

PROGRAMAS ESPECIALES DE MDWISE PARA AFECCIONES ESPECÍFICAS

MDwise tiene muchas maneras de ayudar a los miembros a manejar sus necesidades de cuidado de la salud. Nuestro programa de manejo de enfermedad INcontrol ayuda a los miembros que están embarazadas, o tienen condiciones tales como diabetes, asma, falla cardíaca congestiva o enfermedad de la arteria coronaria, hipertensión, enfermedad renal crónica, enfermedad mental severa, depresión y serio trastorno emocional. Nuestros programas le ayudarán a entender mejor su condición y necesidades de cuidado de la salud. Pueden ayudarle a manejar su condición para mejorar su vida diaria.



INcontrol

Este en control de su salud

Un Administrador de Cuidado/Promotor de Salud pueden llamarle. Vaya a MDwise.org/dm para más información. Nuestros Administradores de Cuidado/Promotores de Salud le ayudan a manejar su enfermedad de muchas maneras. Esto incluye trabajar con su PMP (Proveedor Médico Primario) y otros proveedores de cuidado de la salud.

Como parte del programa INcontrol, se le dará:

- Información sobre su condición
- Consejos y herramientas de cuidado personal
- Información sobre sus tratamientos específicos (medicamentos, dieta, programa de ejercicios)
- Los tipos de otros servicios de cuidado de la salud necesarios (servicios preventivos de cuidado de la salud)
- Apoyo de manejo de cuidado para coordinar sus necesidades de cuidado de la salud



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS

Care Select de Indiana brinda acceso a atención médica a todos sus miembros. MDwise no hace distinciones sobre la base de su religión, raza, origen nacional, color de la piel, orígenes étnicos, discapacidades, sexo, orientación sexual o edad.

La atención médica tiene fundamento en principios científicos. *Care Select* de Indiana brinda atención mediante una asociación que incluye a su médico, MDwise, otros miembros de nuestro personal de atención médica y usted, nuestro miembro.

MDwise se compromete a “formar un equipo” con usted y con su médico. Nosotros:

- Trataremos a usted y a su familia con dignidad y respeto.
- Mantendremos su privacidad personal. Mantendremos la confidencialidad de sus registros médicos conforme lo establece la ley.
- Le daremos una explicación clara sobre su estado de salud. Usted tiene derecho a participar en todas las decisiones terapéuticas que le conciernen. Si comprende qué alternativas tiene, podrá decidir mejor si desea un determinado tratamiento. Las opciones se tratarán con usted independientemente de lo que cuesten o de si están cubiertas como beneficio.
- Le brindaremos información sobre MDwise, sus servicios y médicos.

Además, USTED tiene derecho a:

- Cambiar de médico, llamando al Departamento de Servicio al cliente de MDwise.
- Acceder oportunamente a los servicios cubiertos.
- Apelar todas las decisiones que tomemos sobre su atención médica. También puede presentar reclamos acerca del trato personal que le brindamos.
- Obtener copias de sus registros médicos o restringir el acceso a dichos registros conforme las leyes federales y estatales.
- Enmendar los registros médicos que mantenemos.
- Recibir información sobre su médico.
- Solicitar información sobre la organización y operaciones de MDwise.
- Negarse a recibir la atención de un médico.
- Solicitar una segunda opinión.
- Presentar reclamos acerca de MDwise, sus servicios, médicos y políticas.
- Recibir en tiempo y forma respuestas a sus reclamos o apelaciones.
- Participar en encuestas de satisfacción de los miembros.
- Preparar una directiva anticipada.
- Obtener ayuda de la Administración de Servicios Familiares y Sociales (FSSA) de Indiana relacionada con los servicios cubiertos, los beneficios o los reclamos.
- Obtener información completa sobre los beneficios. Esto incluye cómo acceder a los servicios durante las horas hábiles, la atención de emergencia, la atención fuera de horas, la atención fuera del área de cobertura, las exclusiones y límites de los servicios cubiertos.
- Solicitar información sobre nuestro plan de incentivos para los médicos.
- Recibir información acerca de los cambios en los beneficios y en el personal médico.
- Recibir información sobre cómo elegir un plan de salud diferente.
- Recibir atención médica que no le provoque ninguna incomodidad por causa de su cultura.
- Estar libre de toda forma de limitación o aislamiento utilizada como forma de coerción, sanción, conveniencia o represalia, conforme las regulaciones federales. Esto significa que su médico no puede encerrarlo o aislarlo simplemente porque es más fácil. El médico no puede obligarlo a hacer algo que no desea hacer. El médico no puede intentar una represalia por cualquier cosa que usted pueda haber hecho.
- Si usted ejerce estos derechos, no se lo tratará de forma diferente a los demás.
- Brindarle información sobre los derechos y responsabilidades de los miembros de MDwise.
- Participar en todas las decisiones terapéuticas que afecten su atención.

- Si MDwise cierra o se declara insolvente, usted no es responsable de nuestras deudas. Además, usted no sería responsable por los servicios que le hayan prestado y que el estado no le pague a MDwise o si MDwise no paga según lo establecido en un contrato. Por último, en caso de insolvencia, usted no deberá pagar más por los servicios cubiertos de lo que pagaría si MDwise le brindara esos servicios de forma directa.

USTED es responsable de:

- Comunicarse con su médico para todo tipo de atención médica.
- Tratar al médico y el personal con dignidad y respeto.
- Comprender sus problemas de salud en la medida de su capacidad y colaborar con su médico para diseñar objetivos terapéuticos con los cuales ambos queden satisfechos.
- Informar a su médico todo lo que sabe acerca de su enfermedad y cualquier cambio reciente en su estado de salud.
- Informar a su médico si no comprende su plan de atención o qué se espera de usted.
- Seguir los planes e instrucciones relacionados con su atención que haya acordado con su médico.
- Asistir puntualmente a las citas.
- Notificar al médico con 24 horas de anticipación si necesita cancelar una cita.
- Informarnos sobre otro seguro médico que tenga.

CONSEJO IMPORTANTE:

Si usted no sigue las instrucciones de su médico, es posible que no logre mejorarse. Hablar con su médico sobre las preguntas que tenga relacionadas con su atención médica es su responsabilidad.

Nunca tenga miedo de hacer preguntas a su médico. Es su derecho.

DIRECTIVAS ANTICIPADAS

Las directivas anticipadas son documentos que puede completar para proteger sus derechos relacionados con la atención médica. Pueden ayudar a su familia o médico a comprender sus deseos respecto de la atención médica que reciba. Usted puede:

- Decidir, en este momento, qué tratamientos médicos desea o no desea recibir.
- Dar a otra persona el poder de actuar en su lugar en muchas situaciones, incluidas las relacionadas con su atención médica.
- Nombrar a alguien para que apruebe o desaprobe sus tratamientos médicos cuando usted ya no esté en condiciones de hacerlo.
- Informar a su médico, por anticipado, si quiere o no que utilicen con usted sistemas de apoyo vital si alguna vez fueran necesarios.
- Informar a su médico si desea ser donante de órganos.

Hay tres maneras de hacer directivas anticipadas:

1. **Hablar con su médico y su familia.**
2. **Elegir a alguien que hable o decida por usted.**
3. **Escribir las instrucciones médicas.**

Las directivas anticipadas no lo privan de su derecho de tomar sus propias decisiones. Las directivas anticipadas solo se aplican cuando usted no está en condiciones de hablar por sus propios medios.

INSATISFACCIÓN DE LOS MIEMBROS

La calidad del servicio que obtiene de MDwise es importante para nosotros. Si tiene alguna inquietud, llame al Departamento de Servicio al cliente de MDwise al 1-800-356-1204 o al 317-630-2831 si se encuentra en el área de Indianápolis. Elija la opción #1.

Un representante del servicio de atención al cliente de MDwise intentará resolver su problema inmediatamente.

Procedimiento para presentar una queja formal ante MDwise

Si tiene:

- Una queja sobre un proveedor
- Un problema con un proveedor
- Una inquietud acerca de la calidad de la atención
- Una inquietud sobre los servicios que recibió

Puede llamar o escribir al Departamento de Servicio al cliente de MDwise para presentar una queja. Un proveedor o representante de su elección también puede presentar una queja en su lugar, con su autorización.

MDwise hará todo lo posible para responder sus preguntas y/o ayudar a resolver su problema. Si decide enviar una carta, puede enviarla a:

MDwise Grievances
P.O. Box 44214
Indianapolis, IN 46244-0214

Si llama a MDwise para presentar una queja, el representante de Servicio al cliente:

- Le pedirá información sobre el problema.
- Documentará el problema e intentará resolverlo de inmediato, si es posible.
- Si MDwise no puede resolverlo de inmediato, la queja será revisada y MDwise se comunicará con usted.

Si MDwise recibe su queja por correo, el representante de Servicio al cliente:

- Lo llamará para informarle que recibimos su queja.
- Obtendrá más información de usted sobre el problema.
- Documentará el problema.
- Mientras habla por teléfono con usted intentará resolver el problema de inmediato.
- Si no puede resolver el problema de inmediato, MDwise lo analizará y se comunicará con usted.

Si MDwise no puede comunicarse con usted por teléfono, le enviaremos una respuesta por escrito a su queja.

Presentar una queja no afectará sus servicios de atención médico ni su elegibilidad para tener *Care Select*. MDwise desea saber cuáles son sus inquietudes para poder mejorar el servicio que le brinda.

Dedicación para una atención de calidad

MDwise busca nuevas maneras de mejorar su salud y servirlo mejor. Buscamos nuevos tratamientos y nuevas tecnologías. Queremos saber si serán útiles para usted y su familia. También enviamos pautas de salud preventiva y práctica clínica a nuestros proveedores. Esas pautas se basan en recomendaciones de grupos de atención médica nacionales y locales, fuerzas de tareas e investigación médica. Para obtener una copia de las pautas de salud preventiva y práctica clínica de MDwise, llame al Servicio al cliente de MDwise o visite **www.MDwise.org**.

MDwise desea que sus proveedores proporcionen atención de calidad a usted y su familia. Realizamos encuestas de satisfacción de los miembros todos los años. También le enviamos información sobre cuestiones de salud. Si cree que la atención que reciben usted o su familia no es buena, llame al Servicio al cliente de MDwise. MDwise analizará el tema. Si desea obtener más información sobre nuestros objetivos o resultados de mejoras de la calidad también puede llamar al Servicio al cliente de MDwise.



APELACIÓN DEL MIEMBRO Y SOLICITUD DE AUDIENCIA

Si no está contento con una decisión de MDwise respecto de sus servicios de salud, puede presentar una apelación. Esto incluye si MDwise decidió que no puede aprobar una solicitud de servicios. También puede presentar una apelación si MDwise no toma una decisión dentro del período de tiempo adecuado.

Debe presentar la apelación en un plazo de 30 días desde la fecha en que se tomó la decisión.

Al presentar una apelación, es posible que usted pueda continuar recibiendo un servicio que le haya sido negado. Esto será posible solamente si usted ya estaba recibiendo esos servicios. Debe enviar su apelación antes de que la negativa a prestar el servicio entre en vigor. Si en la audiencia se toma de la decisión de no autorizar los servicios, usted será responsable de pagar esos servicios. Consúltenos acerca de la continuación de los servicios en caso de que sea importante.

Cómo presentar una apelación y solicitar una audiencia:

Paso 1. Presentar la apelación

Debe escribir una carta. Puede llamar al Departamento de servicio al cliente de MDwise para que le ayuden a escribir la carta.

En la carta, debe incluir lo siguiente:

- Su nombre, dirección, número de teléfono y número de credencial de Hoosier Health.
- Fecha y descripción del servicio que le negaron
- Información adicional que pueda aportar algo a la revisión
- Debe firmar la carta

Guarde una copia de estos documentos. Luego, envíe el original a la Sección de audiencias y apelaciones de la Administración Servicios Familiares y Sociales (FSSA) a:

MS04
Administración de Servicios Familiares y Sociales de Indiana
División de Recursos Familiares
402 West Washington Street, Room W392
Indianapolis, IN 46204
Atención: Audiencias y apelaciones

Paso 2. Revisión de MDwise de la apelación

Luego de enviar la apelación, puede solicitar a MDwise que revise su apelación mientras se organiza la audiencia administrativa. Revisaremos con gusto su apelación para saber si se tomó la decisión correcta. Puede solicitarlo llamando al Servicio al cliente de MDwise al 1-800-356-1204 o, en Indianápolis, al 317-630-2831.

Paso 3. Se organizará una audiencia administrativa para revisar su caso

En la audiencia, usted tendrá derecho a representarse. También puede optar por llevar un abogado, un amigo, un familiar u otra persona para que lo represente. Puede obtener la información que tenemos sobre su apelación.

Su decisión de apelar y solicitar una audiencia no afectará sus beneficios de *Care Select* ni su elegibilidad para el programa.

Paso 4. Revisión de un organismo estatal

Si no está satisfecho con la decisión tomada en la audiencia administrativa, puede apelar. Debe escribir y solicitar la revisión de un organismo. Debe hacerlo en un plazo de 10 días después de la decisión de la audiencia administrativa.

Puede enviar su apelación por escrito a:

MS04

Administración de Servicios Familiares y Sociales de Indiana

División de Recursos Familiares

402 West Washington Street, Room W392

Indianapolis, IN 46204

Atención: Audiencias y apelaciones

La decisión de la FSSA constituye el fallo administrativo final. Si aún así no está conforme, puede entablar una demanda. En ese caso, un tribunal reverá su caso.

PÉRDIDA DE BENEFICIOS

Puede perder su afiliación a *Care Select* de MDwise si:

- Ya no es elegible para el programa *Care Select* de Indiana. Debe recibir una carta de su asistente social de la División de Recursos Familiares. La carta le informará que ya no es elegible.
- Se muda fuera de Indiana. Debe obtener información sobre Medicaid en el nuevo estado.

SI RECIBE UNA FACTURA O CUENTA

Los proveedores de atención médica no deben enviar una factura a los miembros de *Care Select* de Indiana a menos que se trate de un servicio no cubierto.

Si recibe una factura por servicios de atención médica, tome medidas de inmediato. Siga los siguientes pasos. De lo contrario, es posible que la envíen a una agencia de cobranzas.

- Llame al proveedor de atención médica que figura en la factura y asegúrese de que tiene la información sobre su seguro
- Si aún considera que le enviaron una factura por error, debe llamar al Servicio al cliente de MDwise.

Los proveedores conocen los límites impuestos a sus servicios. Si *Care Select* de Indiana no cubre un servicio, el proveedor debe informarle al respecto antes de brindarle dicha prestación.

Es posible que los proveedores le cobren por servicios no cubiertos por *Care Select* si:

- Antes de brindarle el servicio el proveedor le informó que no estaba cubierto.
- El proveedor le informó antes de proporcionar el servicio que el mismo servicio es gratuito en la red de MDwise.
- Usted accedió por escrito a pagar por el servicio.

Recuerde llevar consigo su credencial de Hoosier Health a todas sus citas de atención médica y mostrarla al personal del consultorio.

SI TIENE OTRO SEGURO MÉDICO

Si tiene otro seguro, todas las compañías de seguros de salud deben saberlo. Usted es responsable de proporcionar dicha información a MDwise, *Care Select* de Indiana y a sus proveedores de atención médica.

Llame a su asistente social en la División de Recursos Familiares y al Servicio al cliente de MDwise para proporcionarles información sobre el otro seguro médico que tiene. Debe mostrar todas sus credenciales médicas en cada visita al consultorio y/o la farmacia. Eso ayuda a asegurarse de que las facturas de atención médica están pagas.



FRAUDE Y ABUSO

Puede informar fraude y abuso llamando al Servicio al cliente de MDwise al 1-800-356-1204 o al 317-630-2831 si se encuentra en el área de Indianápolis. No está obligado a dar su nombre. Si lo hace, el proveedor o miembro no se enterará de que usted llamó.

Algunos ejemplos de fraude y abuso por parte de proveedores de atención médica son:

- Facturar o cobrar servicios cubiertos por MDwise
- Ofrecer regalos o dinero para que reciba tratamiento o servicios
- Ofrecerle servicios gratuitos, equipos o suministros a cambio de usar su número de *Care Select* de Indiana
- Darle tratamiento o servicios que usted no necesita
- Abuso físico, mental o sexual por parte de personal médico

Algunos ejemplos de fraude y abuso por parte de los miembros son:

- Los miembros que venden o prestan sus credenciales de identificación a personas que no tienen cobertura de *Care Select* de Indiana
- Miembros que abusan de sus beneficios y tratan de conseguir fármacos o servicios que no son médicamente necesarios

Ayude a MDwise a detener los fraudes y abusos

- No informe a nadie su número de credencial de Hoosier Health. Las únicas personas a las que puede informar el número son: su médico, clínica, hospital, farmacia, a Hoosier Healthwise o a Servicios de atención al cliente de MDwise.
- No permita que nadie tome prestada o use su credencial de Hoosier Health.
- No solicite a su médico ni a ningún proveedor de atención médica atención médica que no necesite.
- Junto con su médico de cabecera, asegúrense de obtener toda la atención que necesita.
- No comparta su información médica de Hoosier Healthwise u otra información médica con nadie que no sea su médico, clínica, u otros proveedores de servicios de salud.

Llame a Servicio al cliente de MDwise al 1-800-356-1204 o llame al 317-630-2831 si se encuentra en el área de Indianápolis, si tiene alguna pregunta o duda sobre fraudes y abusos.

Programa Elecciones correctas (Right Choices)

¿Qué es el Programa Right Choices?

El Programa Right Choices es un programa de manejo de cuidado MDwise para personas que necesitan ayuda para usar las prestaciones de cuidado de la salud. Las personas en el Programa Right Choices pueden estar seguras de obtener buen cuidado de la salud porque cada persona tiene un equipo para ayudar a manejar su cuidado de la salud.

¿Quiénes componen su equipo en el Programa Right Choices?

- Un Proveedor Médico Primario (PMP)
- Una farmacia
- Un hospital
- Un Administrador de Cuidado MDwise
- Usted

El equipo decidirá cuándo, dónde y cómo obtendrá cuidado médico.

¿Cuánto tiempo permanecerá en el Programa Right Choices?

Usted permanecerá en el programa Right Choices hasta que sus elecciones muestren que ya no necesita ayuda extra para obtener cuidado de la salud. MDwise revisará su historial médico después de dos años con sus médicos. El equipo decidirá entonces si usted se beneficiaría de continuar, o si debe salirse del Programa Right Choices.

NOTIFICACIÓN DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

ESTA NOTIFICACIÓN DESCRIBE CÓMO PODRÁ USARSE Y DIVULGARSE LA INFORMACIÓN ACERCA DE USTED Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESA INFORMACIÓN. POR FAVOR, LÉALA CON ATENCIÓN.

Estimado miembro de MDwise:

En esta notificación se explican sus derechos de privacidad. Usted tiene derechos en relación con la información médica sobre usted que conservamos. A MDwise le preocupa su privacidad. Protegemos sus derechos a la privacidad. Llámenos al 1-800-356-1204, o al 317-630-2831 si se encuentra en el área de Indianápolis, si tiene preguntas acerca de esta notificación. Puede solicitar ver una copia de la información médica sobre usted que conservamos. Cuando llame, solicite hablar con una persona responsable de mantener su privacidad:

Esperamos que siga bien.

MDwise

Resumen de las prácticas de privacidad

Podemos utilizar y divulgar su información médica sin su autorización, por cuestiones relacionadas con su tratamiento, pagos, operaciones relacionadas con la atención médica y, cuando así lo exija o autorice la ley, para actividades de salud e interés público, con fines de aplicación de la ley, en procedimientos judiciales y administrativos, con fines de investigación y para determinadas actividades de beneficio público.

Podemos divulgar su información médica a sus familiares, amigos u otras personas a quienes usted permita participar en su atención médica o el pago de la misma, y a los organismos públicos y privados pertinentes en caso de situaciones de catástrofe.

Con estas excepciones, no utilizaremos ni divulgaremos su información médica sin su autorización por escrito. Usted tiene derecho a examinar y recibir una copia de su información médica y a recibir una notificación respecto de determinadas divulgaciones que hagamos de su información médica, y a solicitar que corriamos, restrinjamos aún más la utilización y divulgación de su información médica personal o que las comunicaciones con usted acerca de su información médica mantengan carácter confidencial.

Por favor, lea esta notificación completa para conocer detalles acerca de qué usos podemos dar a su información médica y cómo podemos revelarla, acerca de sus derechos y como ejercerlos y acerca de los reclamos e información adicional acerca de nuestras prácticas de privacidad.

Organizaciones cubiertas por esta notificación

Esta notificación se aplica a las prácticas de privacidad de MDwise, Inc.

Nuestros deberes legales

Las leyes federales y estatales vigentes exigen que mantengamos la privacidad de su información médica. También debemos entregarle esta notificación sobre nuestras prácticas de privacidad, nuestros deberes legales y sus derechos en relación con su información médica. Debemos seguir las prácticas de privacidad que se describen en esta notificación mientras esté vigente. Esta notificación entró en vigor el 1 de noviembre de 2007 y seguirá vigente a menos que la reemplacemos.

Nos reservamos el derecho de cambiar nuestras prácticas de privacidad y los términos de esta notificación en cualquier momento, siempre y cuando dichos cambios estén permitidos por las leyes vigentes. Nos reservamos el derecho de aplicar los cambios en nuestras prácticas de privacidad y los nuevos términos de nuestra notificación a toda la información médica que almacenamos, incluida la información médica generada o recibida antes de hacer dichos cambios. En caso de cambios significativos en nuestras prácticas de privacidad, modificaremos esta notificación y le enviaremos una nueva notificación dentro de los sesenta (60) días de producido el cambio.

Usted puede solicitar una copia de nuestra notificación en cualquier momento. Para más información sobre nuestras prácticas de privacidad, o para solicitar copias adicionales de esta notificación, comuníquese con nosotros usando la información incluida al pie de esta notificación.

Uso y divulgación de la información médica

Utilizaremos y divulgaremos información médica sobre usted con fines de tratamiento, pagos y operaciones relacionadas con la atención médica. Por ejemplo:

Tratamiento: Podemos divulgar su información médica sin su autorización a un médico u otro proveedor de atención médica a fin de brindarle tratamiento.

Pago: Podemos utilizar y divulgar su información médica sin su autorización para determinar su elegibilidad o acordar el pago a través de un tercero por los servicios cubiertos que recibe conforme su plan de beneficios. Además, podemos divulgar su información médica y entregarla a un proveedor de atención médica o a otro plan de salud para que dicho proveedor o plan pueda recibir un pago o para realizar otras actividades relacionadas con pagos.

Operaciones relacionadas con la atención médica: Podemos utilizar y divulgar información médica sobre usted sin su autorización para realizar operaciones relacionadas con la atención médica. Las operaciones relacionadas con la atención médica incluyen, por ejemplo, evaluación de la calidad de la atención médica, actividades de mejora y actividades administrativas en general.

Podemos divulgar su información médica y entregarla a otro plan de salud o proveedor de atención médica de acuerdo con las leyes federales de protección de la privacidad, siempre y cuando el plan o proveedor esté o haya estado relacionado con usted y dicha información sirva para actividades relacionadas con la evaluación y mejora de la calidad de la atención médica del plan o proveedor, para la evaluación de las competencias y calificaciones de los mismos o para actividades relacionadas con la revisión y la detección y prevención de fraudes y abusos.

Su autorización: Usted puede autorizarnos por escrito a utilizar su información médica o divulgarla a cualquier persona, con cualquier propósito. Si nos autoriza, puede revocar dicha autorización por escrito en cualquier momento. Su revocación no afectará cualquier uso o divulgación permitido por su autorización, mientras esta estuvo vigente. A menos que nos autorice por escrito, no utilizaremos ni divulgaremos su información médica para ningún fin que no esté contemplado en esta notificación.

Familiares, amigos y otras personas involucradas en su atención o el pago por su atención: Podemos divulgar su información médica a un familiar, amigo o a otra persona designada por usted para participar en su atención médica o el pago de la misma. Divulgaremos solamente la información médica relevante en términos de la participación de esta persona. Podemos utilizar o divulgar su nombre, residencia y estado general de salud con fines de notificar o ayudar a un organismo público o privado a localizar y notificar a las personas responsables de su atención médica, en situaciones adecuadas, tales como emergencias médicas o medidas de socorro ante una catástrofe.

Antes de divulgar la información, le brindaremos la oportunidad de rehusarse a que sea divulgada. Si usted no está presente o está incapacitado, o en caso de emergencia o situación de catástrofe, utilizaremos nuestro criterio profesional para determinar si divulgar o no su información médica, según consideremos que es lo mejor para usted dadas las circunstancias.

Productos y servicios relacionados con la salud y recordatorios de citas: Es posible que nos comuniquemos con usted para recordarle que tiene una cita. Podemos usar su información médica para informarle acerca de productos, beneficios y servicios relacionados con la salud, y acerca del pago de dichos productos, beneficios y servicios, provistos o incluidos en su plan de beneficios, y también acerca de alternativas de tratamiento que puedan resultar de su interés. En estas comunicaciones, es posible que incluyamos información sobre los proveedores de atención médica pertenecientes a nuestra red, reemplazos o mejoras en su plan de salud y productos o servicios relacionados con la salud disponibles exclusivamente para nuestros asociados y que agregan valor a nuestro plan de beneficios, aunque no formen parte de él.

Actividades de salud pública y en beneficio público: Podemos utilizar y divulgar su información médica sin su autorización cuando así lo exija y autorice la ley, para las siguientes actividades de salud e interés público, con fines de aplicación de la ley, en procedimientos judiciales y administrativos, con fines de investigación y para determinadas actividades de beneficio público:

- Con fines de salud pública, entre ellos informar enfermedades y estadísticas vitales, abuso/maltrato infantil y abuso/maltrato o abandono de adultos, o violencia doméstica;
- Para prevenir una amenaza grave e inminente a la salud o la seguridad;
- Con fines de supervisión de la atención médica, por ejemplo actividades de los comisionados de seguros del estado, autoridades licenciantes y de revisión por los colegas y organismos con capacidad para actuar a fin de prevenir fraudes;
- Con fines de investigación;
- En respuesta a órdenes de tribunales o administrativas y en otros procesos judiciales;
- A funcionarios de aplicación de la ley en relación con víctimas de delitos, delitos perpetrados en nuestras instalaciones, información de delitos en salas de emergencia o para identificar o localizar a sospechosos u otras personas;
- A funcionarios encargados de investigar causas de muerte sospechosas, médicos forenses, directores fúnebres u organizaciones de procuración de órganos para trasplantes;
- A las fuerzas armadas, funcionarios federales relacionados con actividades inherentes al espionaje y contraespionaje legales o la seguridad nacional, institutos correccionales y organismos de aplicación de la ley en relación con personas detenidas legalmente;
- Conforme lo autorizan las leyes de indemnización de trabajadores del estado.

Derechos del individuo

Acceso: Usted tiene derecho a examinar y recibir una copia de su información médica, con excepciones limitadas. Usted debe solicitar acceder a su información médica por escrito. Debe presentar su solicitud a la dirección de contacto que aparece al final de esta notificación. Allí podrá obtener un formulario para hacer la solicitud.

Es posible que le cobremos honorarios razonables, basados en los costos, por la copia de su información médica, por enviarle la copia por correo y por redactar cualquier resumen o explicación de la información médica que solicita. Para más información sobre los honorarios, comuníquese con nosotros utilizando la información al final de esta notificación.

Justificación de la divulgación: Usted tiene derecho a una lista de circunstancias vigente a partir del 1 de noviembre de 2007 según la cual divulgamos su información médica con fines que no estén relacionados con el tratamiento, pago, operaciones relacionadas con la atención médica, conforme su autorización, o para determinadas otras actividades.

Debe presentar su solicitud a la dirección de contacto que aparece al final de esta notificación. Allí podrá obtener un formulario para hacer la solicitud. Le brindaremos información sobre cada una de las divulgaciones justificables que hayamos hecho durante el período que usted solicita que justifiquemos, con la salvedad de que no estamos obligados a justificar una divulgación hecha más de 6 años antes de la fecha de su solicitud, y en ningún caso a justificar una divulgación anterior al 1 de noviembre de 2007. Si usted solicita este tipo de justificación más de una vez durante un período de 12 meses, podemos cobrarle los honorarios razonables, basados en los costos, por responder a sus solicitudes adicionales. Para más información sobre los honorarios, comuníquese con nosotros utilizando la información al final de esta notificación.

Enmienda: Usted tiene derecho a solicitar enmiendas de su información médica. Su solicitud debe ser presentada por escrito y debe incluir una justificación de por qué se debe enmendar la información. Debe presentar su solicitud a la dirección de contacto que aparece al final de esta notificación. Allí podrá obtener un formulario para hacer la solicitud.

Existen determinados motivos solamente por lo cuales podemos negarle su solicitud. Si denegamos su solicitud, le brindaremos una justificación por escrito. Si aceptamos su solicitud, incluiremos la enmienda en su información médica y haremos todos los esfuerzos razonables para informar acerca de la enmienda a otros que sepamos que tienen y podrían utilizar su información no enmendada en detrimento suyo, así como a las personas que usted desee que sean notificadas de la enmienda.

Restricción: Usted tiene derecho a solicitar que restrinjamos el uso o divulgación de su información médica con fines de tratamiento, pagos u operaciones relacionadas con la atención médica, o a familiares, amigos u otras personas designadas por usted. No estamos obligados a acceder a su solicitud. En caso de acceder, nos regiremos por dicho acuerdo, excepto en caso de una emergencia médica o conforme lo exija o autorice la ley. Debe presentar su solicitud a la dirección de contacto que aparece al final de esta notificación. Allí podrá obtener un formulario para hacer la solicitud. Cualquier acuerdo destinado a solicitar una restricción debe presentarse por escrito y estar firmado por una persona autorizada a obligarnos a cumplir con dicho acuerdo.

Comunicación confidencial: Usted tiene derecho a solicitar que las comunicaciones con usted o relacionadas con su información médica se mantengan confidenciales, enviándolas por medios alternativos o a lugares alternativos especificados por usted. Debe presentar su solicitud por escrito y aclarar que si la información no le es comunicada de forma confidencial tal como usted lo solicita esto podría representar un peligro para usted. Debe presentar su solicitud a la dirección de contacto que aparece al final de esta notificación. Allí podrá obtener un formulario para hacer la solicitud.

Haremos lugar a su solicitud siempre que sea razonable y especifique los medios alternativos o lugar alternativo para hacer llegar la información confidencial y nos continúe permitiendo cobrar primas y pagar por reclamos reconocidos en su plan de salud, que incluye el envío de explicaciones de beneficios al suscriptor de dicho plan de salud. Por favor, recuerde que toda explicación de los beneficios y otra información que enviemos al suscriptor sobre la atención médica que haya recibido que usted no haya pedido que se comunique en forma confidencial, o sobre la atención médica recibida por el suscriptor u otras personas cubiertas por el plan de salud en el que participa, puede contener información suficiente como para revelar que usted obtuvo atención médica por la que nosotros pagamos, aun en caso de que haya solicitado que las comunicaciones sobre dicha atención médica se mantuvieran confidenciales.

Derecho a obtener una copia impresa: Si usted recibe esta notificación en nuestro sitio web o mediante correo electrónico (correo-e), tiene derecho a recibir esta notificación por escrito. Para recibir esta notificación por escrito, comuníquese con nosotros utilizando la información al final de esta notificación.

Preguntas y reclamos

Si desea más información sobre nuestras prácticas de privacidad o tiene preguntas o inquietudes, comuníquese con nosotros:

Oficina de contacto: MDwise, Atención: Funcionario responsable de los temas de privacidad

Teléfono: 1-800-356-1204 o 317-630-2831 si se encuentra en el área de Indianápolis.

MDwise.org

Si tiene dudas respecto de que hayamos violado su derecho a la privacidad, o si no está de acuerdo con alguna de las decisiones que tomamos respecto del acceso a su información médica, en respuesta a una solicitud suya de enmienda de su información médica, restricción de su uso o divulgación, o comunicación en forma confidencial, puede presentar su reclamo utilizando la información de contacto que aparece al final de esta notificación. También puede presentar un reclamo por escrito ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, Washington, D.C. 20201. Puede comunicarse a la línea de atención de la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019.

Respaldamos su derecho a la privacidad de su información médica. No tomaremos ninguna represalia si usted decide presentar un reclamo ante nosotros o ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.