Bienvenido al

Programa Right Choices (Elleciones Correctas) de MDwise

Ayudándolo a recibir la atención correcta en el momento correcto en el lugar correcto.

Programa Right Choices de MDwise

¿Qué es el programa Right Choices?

El programa Right Choices es un programa para el manejo de la atención de MDwise para personas que necesitan ayuda para usar sus beneficios de atención médica. Las personas que integran el programa Right Choices pueden estar seguras de que obtendrán buena atención médica porque cada persona cuenta con un equipo para ayudarlo a manejar su atención médica.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de seleccionarlo para el programa Right Choices, tiene 33 días calendario desde la fecha de la carta de notificación para apelar la decisión. Si no está de acuerdo con nuestra decisión, primera llame al servicio al cliente de MDwise al 1-800-356-1204 y pida hablar con su administrador de atención asignado. Si no está satisfecho con la resolución, puede apelar por escrito enviando una carta a:

FSSA Hearings and Appeals Section, MS-04
Indiana Family and Social Services Administration
402 W. Washington Street, Room E-034
Indianapolis, IN 46204-2773

Asegúrese de incluir una copia de la carta de notificación junto con su apelación.

¿Quién podría formar parte de su equipo de Right Choices Program?

- Un proveedor médico primario (PMP)
- Una farmacia
- Un hospital
- Proveedores especializados aprobados
- Un administrador de atención de MDwise
- Usted

El equipo ayudará a decidir cuándo, dónde y cómo obtener atención médica.

¿Sus beneficios de atención médica son diferentes en el programa Right Choices?

En el programa Right Choices, usted obtiene exactamente los mismos beneficios de atención médica que en Hoosier Healthwise o Healthy Indiana Plan. El beneficio de estar en el programa Right Choices es que usted tiene un equipo para ayudarlo a manejar su atención médica. Atenderse con el mismo proveedor e ir a la misma farmacia implican una mejor atención médica para usted.

Si elige recibir atención de un proveedor de atención médica que no está en su equipo, usted será responsable de pagar esas facturas. Esto incluye el uso de la sala de emergencias por motivos que no sean una verdadera emergencia médica. Una verdadera emergencia médica es una situación con riesgo de vida en la que su salud corre un riesgo grave, o que puede derivar en la muerte o en un daño permanente si no se la trata de inmediato.

Algunos ejemplos de emergencias verdaderas son:

- Intoxicación
- Traumatismo de cráneo grave
- Sangrado excesivo
- Convulsiones
- Quemaduras graves
- Pérdida de la conciencia
- Dolor de pecho fuerte y súbito
- Dificultad para respirar

Si acude a una sala de emergencias para recibir tratamiento en un caso que no es de emergencia, MDwise no pagará los costos asociados a esa visita. Usted será responsable de pagar al hospital y a los médicos por esa visita. Es muy importante que entienda cuándo corresponde ir a la sala de emergencias. Pídale al administrador de atención de MDwise que repase esto con usted.

Su proveedor médico primario

¿Qué es un proveedor médico primario (PMP)?

Un PMP es un médico que maneja su atención médica.

¿Qué hace el PMP del Programa Right Choices?

Su PMP de Right Choices se encargará de la mayoría de sus necesidades de atención médica. Le realizará controles regulares y mantendrá sus registros médicos actualizados y en un lugar. La mayoría de sus citas médicas deben ser con su PMP de Right Choices o MDwise no puede pagará por ellas.

¿Por qué es importante que tenga un PMP de Right Choices?

Su PMP de Right Choices es su hogar médico. Su hogar médico manejará su atención y lo derivará a otros servicios, si es necesario. Usted recibirá una mejor atención médica porque su PMP conoce sus antecedentes médicos. Recibirá una carta donde se le brindará el nombre, dirección y número de teléfono de su PMP de Right Choices.

Derivaciones

¿Qué pasa si necesita atenderse con otro médico o proveedor?

Su PMP de Right Choices tratará la mayoría de sus necesidades de atención médica. Pero es posible que a veces usted necesite atenderse con un médico distinto. En ese caso, su PMP de Right Choices le dará una derivación por escrito para ver a otro proveedor cuando sea necesario.

MDwise no pagará la factura si usted va a otro médico o a un hospital sin una derivación de su PMP de Right Choices. Esto significa que si recibe servicios de cualquier otro médico, farmacia u hospital/sala de emergencias sin una derivación por escrito de su PMP, *se le podrá pedir que firme un papel que diga que usted se hará responsable de pagar esas facturas*. MDwise no pagará visitas a ningún proveedor que no forme parte de su equipo.

Siempre es buena idea que su PMP le dé derivaciones por escrito para que usted se atienda con otros proveedores. Esto también se aplica a los dentistas. Esto se debe a que los dentistas pueden hacerle una receta. Si el dentista le hace una receta, MDwise no pagará por lo recetado a menos que usted tenga una derivación por escrito de su PMP.

¿Usted puede cambiar su PMP de Right Choices?

Antes de inscribirse en MDwise, se le pide que elija un PMP. Ese PMP será su PMP de Right Choices una vez que usted esté inscripto en el programa Right Choices. Es importante que permanezca con el mismo PMP mientras esté en el programa Right Choices. Si sucede algo y usted necesita cambiar de PMP, comuníquese con su administrador de atención de MDwise. Su administrador de atención de MDwise lo ayudará con su problema.

Cómo aprovechar al máximo su visita al proveedor

Esté preparado:

- Infórmele a su PMP los medicamentos o tratamientos (incluidos naturales o alternativos) que esté tomando, incluidos medicamentos que su PMP no le recetó.
- Haga una lista de medicamentos, medicamentos de venta libre y vitaminas que tome. Incluya la cantidad que toma y cuándo lo hace. También puede llevar sus medicamentos en los frascos con usted a su cita.
- Envíe sus registros médicos, informes, resultados de análisis de laboratorio y radiografías por correo o fax a su PMP antes de su visita.
- Cuéntele a su PMP los antecedentes médicos de su familia.
- Lleve con usted su credencial de identificación de miembro.

Sea sincero:

- Cuéntele a su PMP de Right Choices todo lo que sepa sobre su problema. Las cosas que nota sobre su salud puede servirle a su PMP para que lo ayude a sentirse mejor.
- Cuéntele a su PMP todo lo que haya hecho que haya aliviado sus síntomas o los haya empeorado.
- No tema expresar sus miedos sobre lo que ha escuchado. Su PMP podrá calmar sus preocupaciones.
- Aunque se sienta incómodo, ser abierto y sincero solo lo ayudará. La mayoría de los médicos saben que las personas pueden sentirse incómodas al hacer preguntas. Los médicos sabrán escucharlo.

Pida información:

- Formule preguntas si no entendió todo lo que se le dijo.
- Anote sus preguntas antes de la visita para no olvidarlas.
- Si lo desea puede ir acompañado para que lo ayuden con las preguntas.
- Tome notas como ayuda memoria.

Lleve la información a su hogar:

- Pida instrucciones escritas si tiene que cuidar de sí mismo en su hogar.
- También es posible que su médico tenga folletos, CD o DVD que puedan ayudarlo.

Una vez que se vaya del consultorio del médico, es posible que tenga que hacer un seguimiento con alguien. La siguiente lista podrá ayudarlo a saber cómo:

- Si tiene preguntas, llame a su administrador de atención de Right Choices.
- Si empeoran sus síntomas o si tiene problemas con sus medicamentos, llame a su administrador de atención de Right Choices.
- Si se le hicieron análisis y no tiene novedades de su proveedor, llame a su PMP de Right Choices para obtener los resultados.
- Si su proveedor dijo que usted necesita ciertos análisis, haga las citas a tal efecto con el laboratorio u otros consultorios.
- Si su PMP le dijo que debe consultar a un especialista, pida una derivación por escrito y haga una cita.

¡Entablar una buena relación con su PMP de Right Choices y su administrador de atención lo ayudará a mantener su salud!

¿Qué sucede si tiene un problema con su PMP de Right Choices?

Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Hable con su PMP. Explíquele cuál es el problema e intente resolverlo.
- Llame a su administrador de atención de Right Choices. Infórmele que está teniendo un problema con su PMP de Right Choices. Puede ayudarlo a resolver sus problemas.
- Presente una queja. Si el problema es grave, tiene derecho a presentar una queja. Para esto, llame al número del servicio al cliente de MDwise o lea más sobre quejas y reclamos en su manual del miembro de MDwise.

¿Qué hacer si se enferma cuando está cerrado el consultorio de su proveedor?

Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. Pero no vaya a la sala de emergencias para recibir atención de rutina o regular. Si no es una cuestión de vida o muerte, llame a NURSEon-call de MDwise al 1-800-356-1204. Elija la opción 1 para miembros. Luego, elija la opción 4 para NURSEon-call.

Su farmacia de Right Choices

Su farmacia de Right Choices es una parte muy importante de su equipo de atención médica. Usar una farmacia es parte de tomar los medicamentos de la manera correcta. Debe ir a su farmacia de Right Choices para todas sus recetas de MDwise; de lo contrario, el Estado de Indiana no pagará la factura.

¿Por qué es importante usar solo una farmacia?

- Su farmacia tendrá un registro completo de sus medicamentos, incluso los recetados por distintos médicos. Como su farmacéutico conoce sus antecedentes, podrá decir si un medicamento nuevo puede causar una reacción adversa con los medicamentos que usted ya toma. Esto solo puede suceder cuando usted presenta sus recetas en una sola farmacia.
- Tener un registro completo en un lugar ayuda a responder preguntas que usted o su médico podrían tener. Por ejemplo, si un medicamento anterior provocó efectos secundarios, pero usted no sabe el nombre, su registro mostrará los medicamentos que tomó en el pasado.

Recibirá una carta que indicará el nombre, dirección y número de teléfono de su farmacia de Right Choices.

Ayude a que su farmacéutico lo ayude a usted:

- Cuéntele a su farmacéutico sus afecciones médicas, alergias y reacciones farmacológicas previas. Esto puede ayudar a su farmacéutico a prevenir posibles problemas antes de que usted tome un medicamento nuevo.
- Dígale a su farmacéutico si tiene problemas para tragar píldoras. Es posible que el medicamento esté disponible en forma líquida. No mastique, rompa ni triture comprimidos sin averiguar primero si el medicamento funcionará de todos modos.
- Lea las instrucciones para estar seguro de que entiende cómo tomarlo. Si no entiende algo, pídale al farmacéutico que se lo explique.
- Pídale ayuda a su farmacéutico cuando necesite medicamentos de venta libre. Su farmacéutico puede revisar su registro para ayudarlo a encontrar el mejor tratamiento para su situación de salud.
- Mire siempre el medicamento que se lleva antes de irse de la farmacia. Si algo no se ve bien, no dude en preguntar.

Usted es responsable de tomar sus medicamentos de manera segura y correcta. Estos son algunos consejos de qué debe y qué no debe hacer para recordar cuándo tomar sus medicamentos:

QUÉ DEBE HACER:

- Lea y guarde toda la información escrita que viene con su medicamento.
- Tome la dosis correcta de su medicamento en el horario correcto. Si le cuesta recordar cuándo tomar su medicamento, use un ayuda memoria. Algunas personas usan las comidas o el momento de ir a acostarse como recordatorios para tomar sus medicamentos. Otras personas usan gráficos, calendarios y pastilleros semanales para acordarse. Use un sistema que le funcione.
- Llame de inmediato a su médico si tiene problemas con su medicamento o si le preocupa que el medicamento le esté haciendo más daño que bien. Su médico podrá cambiarle el medicamento por uno distinto que funcione mejor en usted.
- Tome su medicamento hasta terminarlo o hasta que el médico le diga que es correcto dejarlo.

QUÉ NO DEBE HACER:

- No saltee dosis de medicamentos ni tome la mitad de la dosis a menos que haya consultado a su médico.
- No mezcle el medicamento con alcohol sin consultar primero a su farmacéutico. Es posible que algunos medicamentos no funcionen correctamente o lo descompongan si los toma con alcohol.
- No tome medicamentos recetados a otra persona ni le dé sus medicamentos a nadie. La ley lo prohíbe.
- No deje sus medicamentos sobre una mesa de cocina o en un mostrador donde alguien podría encontrarlos. Asegúrese de guardar todos sus medicamentos y suplementos fuera de la vista y el alcance de niños y adolescentes.
- No guarde sus medicamentos después de vencidos. Algunos medicamentos pueden ser perjudiciales cuando están vencidos.

Recuerde, los medicamentos que son lo suficientemente fuertes para ayudarlo también pueden ser suficientemente fuertes para perjudicarlo si no se usan del modo correcto.

¿Qué sucede si la farmacia de Right Choices no tiene el medicamento que necesita?

Si la farmacia no tiene el medicamento que necesita y usted puede esperar uno o dos días, podrán encargarlo para usted. Puede que haya ocasiones en las que la farmacia de Right Choices no pueda conseguir el medicamento que usted necesita en el tiempo que lo necesita. Si sucede esto, usted o su farmacéutico pueden llamar a su administrador de atención de Right Choices al 1-800-356-1204. Su administrador de atención los ayudará solicitándole al Estado de Indiana una autorización para recibir el servicio por única vez en otra farmacia.

¿Qué sucede si tiene un problema con su farmacia de Right Choices?

Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Hable con su farmacéutico. Explíquele el problema. En muchos casos, puede que solo sea un malentendido.
- Llame a su administrador de atención de Right Choices. Dígale que tiene un problema con su farmacia de Right Choices. Puede ayudarlo a resolver sus problemas.
- Presente una queja. Si el problema es grave, tiene derecho a presentar una queja. Para esto, llame al servicio al cliente de MDwise o lea más sobre quejas y reclamos en su manual del miembro de MDwise.

¿Usted puede cambiar su farmacia de Right Choices?

Tiene derecho a pedir una nueva farmacia de Right Choices. Todas las solicitudes deben ser aprobadas por MDwise. Las solicitudes de cambio serán aprobadas si existe una buena razón.

Si se aprueba su solicitud, recibirá una carta por correo que le indicará cuándo puede comenzar a ir a su nueva farmacia.

Debe obtener todos sus medicamentos recetados de MDwise en su farmacia de Right Choices. Usted o su farmacéutico pueden comunicarse con MDwise al 1-800-356-1204 si su farmacia de Right Choices no puede satisfacer una necesidad específica.

Su administrador de atención/NURSEon-call

Mientras esté inscripto en el programa Right Choices, tendrá asignado un administrador de atención. A menudo el administrador de atención es un enfermero o un trabajador social. Su administrador de atención lo ayudará a decidir dónde y cuándo obtener atención médica. Su administrador de atención le hará preguntas y lo ayudará a decidir cómo obtener la atención que necesita.

Los servicios del administrador de atención:

- Son gratuitos y confidenciales
- Están disponibles en horario diurno, de lunes a viernes

NURSEon-call

Los servicios de NURSEon-call:

- Son gratuitos y confidenciales
- Funcionan las 24 horas, los 7 días de la semana
- Están disponibles en cualquier momento del día o la noche, fines de semana y feriados
- NURSEon-call o un equivalente está disponible para todas las personas inscriptas en MDwise

El personal de NURSEon-call con gusto lo ayudará con problemas como:

- Fiebre
- Dolor de oído y dolor de cabeza
- Gripe y dolor de garganta
- Vómitos o descompostura estomacal
- Resfríos y tos
- Dolor de espalda

Cuándo llamar a NURSEon-call:

Llame a NURSEon-call en cualquier momento del día o la noche:

- Cuando esté enfermo o lastimado.
- Antes de fijar una cita con su PMP de Right Choices (no necesita llamar si fijará una cita de seguimiento).
- Antes de ir a la sala de emergencias. Llame al 911 si cree que su afección pone en riesgo su vida o una extremidad.

Cuándo no debe llamar a NURSEon-call:

Hay ocasiones en las que no tiene que llamar a NURSEon-call, tales como:

- Si tiene una inquietud médica que cree que pone en riesgo su vida o una extremidad. En ese caso, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana.
- Si ha consultado a su PMP de Right Choices por un problema de salud específico y necesita una cita de seguimiento. Llame al consultorio del proveedor de Right Choices para programar la cita.

- Si lo han derivado a un especialista para un problema de salud específico. Llame al consultorio del especialista para fijar una cita.
- Si necesita servicios continuos, como transfusiones o diálisis. Haga esta serie de citas con el consultorio de su médico.

Su administrador de atención o NURSEon-call están siempre disponibles. Llame al 1-800-356-1204.

Emergencias

Una emergencia es una afección médica grave en la que una persona está en peligro de sufrir un daño duradero o de perder la vida si no se la trata rápidamente. Algunos ejemplos de emergencias son:

- Traumatismo de cráneo grave
- Dolor de pecho fuerte y súbito
- Dificultad para respirar
- Sangrado excesivo

¿Qué hacer si tiene una emergencia?

Llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana.

¿Cuándo debería concurrir a la sala de emergencias?

Diríjase a la sala de emergencias más cercana únicamente cuando tenga una emergencia médica. Si tiene una emergencia y concurre a la sala de emergencias, puede recibir tratamiento de emergencia sin la aprobación de su PMP de Right Choices. Si recibe tratamiento de emergencia y todavía necesita más atención, tendrá que recurrir a su proveedor de Right Choices.

¡NO concurra a la sala de emergencias para recibir atención de rutina/regular!

Algunos ejemplos de atención de rutina/regular pueden incluir:

- Infección de oído
- Erupción cutánea
- Resfrío
- Dolor de garganta

RECUERDE: Si no está seguro de si debe ir a la sala de emergencias, llame a NURSEon-call de MDwise al 1-800-356-1204. Elija la opción 1 para miembros. Luego, elija la opción 4 para NURSEon-call. La llamada es gratuita. Hay personal de enfermería certificado disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para ayudarlo.

Emergencias de salud mientras viaja

¿Qué sucede si necesita servicios de salud mientras no se encuentra en Indiana?

- Si un proveedor fuera del estado no acepta MDwise, o si usted recibe un servicio no cubierto por MDwise, MDwise no pagará el servicio.
- Es posible que el proveedor fuera del estado tenga que recibir aprobación previa de su PMP y de MDwise (pero no para servicios de emergencia).

Hacer las elecciones correctas es SU responsabilidad

- Controle su credencial de identificación de miembro para estar seguro de que la información sea correcta. Si no lo es, llame a su trabajador de caso de elegibilidad o a la oficina local de la División de Recursos Familiares.
- Si su PMP desea que usted vea a otro médico, pídale al PMP de Right Choices una derivación por escrito. La derivación por escrito debe ser enviada a su administrador de atención de MDwise. Si no lo hace, usted tendrá que pagar la factura.
- Vaya a su farmacia de Right Choices para todos sus medicamentos recetados.
- Llame a su administrador de atención o a NURSEon-call cuando esté enfermo o lastimado. Lo ayudarán a decidir cuándo, dónde y cómo obtener atención médica.
- Lleve su credencial de identificación de miembro con usted cuando reciba servicios de atención médica y muéstrela al presentarse.
- Pida las citas con anticipación y llegue a horario.
- Si no puede concurrir a su cita médica, llame al médico lo antes posible antes de la cita. Infórmelo 24 horas antes para que puedan darle su cita a alguien más que la necesite.
- Concurra a la sala de emergencias únicamente si tiene una verdadera emergencia médica. No use la sala de emergencias para atención de rutina.
- Trate con respeto a los proveedores, farmacéuticos y personal administrativo.
- Pague todos los copagos.

Graduación de Right Choices

¿Cuánto tiempo permanece en el programa Right Choices?

Usted permanecerá en el programa Right Choices hasta que sus elecciones demuestren que ya no necesita ayuda adicional para obtener atención médica. Usted puede estar en el programa Right Choices hasta dos años o más. MDwise revisará sus antecedentes médicos después de dos años atendiéndose con sus médicos. El equipo decidirá entonces si usted se beneficiaría permaneciendo en él o si debe dejar el programa Right Choices.

Si tiene preguntas sobre Right Choices, llame al servicio al cliente de MDwise al 1-800-356-1204 y pida hablar con su administrador de atención asignado.

APM0153 (11/19)