

BadgerCare Plus

Manual para los miembros



Amigos por la Salud. Amigos por la Vida.

www.icare-wi.org



Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Servicios de Intérprete..... | 2 |
| Teléfonos Importantes de <i>iCare</i> | 2 |
| Bienvenido a <i>iCare</i> | 2 |
| Usando su Tarjeta de Identificación de Forward Health..... | 2 |
| La elección Proveedores de Cuidados Primarios (PCP)..... | 2 |
| Acceso a la atención que necesita..... | 3 |
| Cuando usted puede ser facturado por servicios..... | 4 |
| Otra seguridad..... | 5 |
| Servicios cubiertos por <i>iCare</i> | 5 |
| Evaluación de cuidado/Evaluación de necesidades médicas.. | 10 |
| Si usted se muda..... | 10 |
| Obteniendo una segunda opinión médica..... | 10 |
| Exenciones del HMO..... | 10 |
| Como obtener ayuda cuando tengas preguntas o problemas.. | 10 |
| Presentando un queja, reclamo y/o apelación..... | 11 |
| Derechos de los miembros..... | 12 |
| Aviso de prácticas de privacidad..... | 13 |
| Resumen de beneficio de Medicaid..... | 19 |

Servicios de Intérprete

English – For help to translate or understand this, please call 1-800-777-4376 (TTY 1-800-947-3529).

Spanish – Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono 1-800-777-4376 (TTY 1-800-947-3529).

Russian – Если вам не всё понятно в этом документе, позвоните по телефону 1-800-777-4376 (TTY 1-800-947-3529).

Hmong – Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntawv no kom koj totaub, hu rau 1-800-777-4376 (TTY 1-800-947-3529).

Los servicios de intérpretes están disponibles a ningún costo.

Teléfonos Importantes de iCare

Servicios al Miembro **1-800-777-4376**
Llamar 24 horas al día, 7 días a la semana

TDD/TTY 1-800-947-3529

Línea de Consejos de Enfermeras **1-800-679-9874**
Llamar 24 horas al día, 7 días a la semana

Bienvenido a iCare

Bienvenidos a Independent Care Health Plan (iCare)! Como miembro de iCare, usted recibirá todo su cuidado de salud de los médicos y los hospitales de iCare. Encontrará una lista de estos proveedores en nuestra página web visite al www.icarewi.org/finddoctor/ o en la Guía de Proveedores de iCare. También, puede comunicarse con nuestro Departamento de Servicios al cliente al 1-800-777-4376 y solicitar una copia impresa de la guía de proveedores si usted no tiene uno. Los proveedores que no están aceptando pacientes nuevos están marcados en la Guía de Proveedores.

Usando su Tarjeta de Identificación ForwardHealth

Su tarjeta de ForwardHealth es la tarjeta que usas para recibir sus beneficios de BadgerCare Plus. Su tarjeta de identificación de ForwardHealth es diferente de su tarjeta de HMO. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de ForwardHealth y preséntela cada vez que vaya al doctor u hospital y cada vez que llenes una receta de medicamentos en la farmacia. Usted pudiera tener problemas en obtener atención médica o medicinas si no tiene su tarjeta disponible. También tengan disponible cualquier otra tarjeta de seguro de salud que pueda tener. Esto podría incluir cualquier tarjeta de identificación de su HMO u otros proveedores de servicios.

La elección de un proveedor primario (PCP)

Es importante llamar a su proveedor primario anteriormente cuando usted necesita cuidado. Es importante escoger un proveedor primario que maneje todo relacionado a su cuidado de salud. Usted puede elegir su PCP que este aceptando nuevos pacientes, indicado en el Directorio de Proveedores iCare. Hay médicos HMO que son sensibles a las necesidades de muchas culturas. Para elegir a un proveedor primario o cambiar a otro proveedor primario, llame al departamento de Servicio al Cliente

al 1-800-777-4376. Su proveedor primario le ayudará a decidir si usted necesita otro doctor y le dará un referido. Recuerde, usted debe obtener la aprobación de su médico de atención primaria antes de ver a otro médico.

Para las mujeres, es posible que también vea un especialista en salud de la mujer (por ejemplo, un / ginecólogo obstetra o una partera) sin una referencia, además de la elección de su proveedor primario.

Acceso a la atención que necesita

Cuidados de emergencia

La atención de emergencia es la atención necesaria de forma inmediata. Algunos ejemplos son:

- Asfixia
- Convulsiones
- Convulsiones prolongadas o repetidas
- Graves huesos rotos
- Quemaduras severas
- Dolor severo
- Sangrado severo o inusual
- Dificultad para respirar
- Sospecha de envenenamiento
- Sospecha de infarto
- Inconsciencia
- Sospecha de accidente cerebrovascular

Si usted necesita cuidado de emergencia, vaya a un proveedor de *iCare* si se puede. **SIN EMBARGO**, si la emergencia es severa, vaya al proveedor más cercano (hospital, doctor, o clínica). Usted puede llamar al 911 o los servicios de emergencia de los departamentos de policía y de bomberos si la emergencia es severa.

Si usted necesita ir a un hospital o un proveedor non- *iCare*, llame a *iCare* al 1-800-777-4376 cuanto antes y díganos qué pasó.

Recuérdese que las salas de emergencia son solamente para las emergencias verdaderas. Llame a su doctor o nuestro número de emergencia de 24 horas al 1-800-777-4376 antes de ir a la sala de emergencia. Si usted no sabe si su enfermedad o lesión es una emergencia, llame a nuestra Línea de Enfermeras al 1-800-679-9874. Puede llamar las 24 horas al día, 7 días a la semana. Le diremos donde se puede obtener la atención médica.

Cuidado Urgente

Cuidado urgente es cuidado que usted necesita más pronto que una visita de rutina al doctor pero **NO** es una emergencia.

Algunos ejemplos de cuidado urgente son:

- Contusiones
- Quemaduras pequeñas
- Heridas pequeñas

- Algunos huesos rotos
- Mejoría de reacciones a medicamentos
- Hemorragia no severa
- Esguinces

Usted necesita recibir cuidado urgente de un doctor de *iCare* a menos que usted reciba una aprobación de nosotros para ver a un doctor fuera del sistema de *iCare*. Recuérdese que usted no debe ir a la sala de emergencia para el cuidado urgente a menos que obtenga la aprobación de *iCare* primero.

Recibir cuidado médico cuando usted está fuera de su casa

Siga estas reglas si usted necesita cuidado médico y está demasiado lejos de casa para ir a su proveedor primario o clínica.

- Para emergencias severas, vaya al hospital, a la clínica o al doctor más cercano. Llame a *iCare* al 1-800-777-4376 tan pronto como sea posible para decirnos lo que pasó.
- Para cuidado urgente o de rutina fuera de su casa, usted necesita recibir aprobación de nosotros para ir a otro doctor, otra clínica, u otro hospital. Esto incluye adultos jóvenes que pasan tiempo fuera de casa con un padre o un pariente. Llame a *iCare* al 1-800-777-4376 para aprobación para ir a un doctor, una clínica, o un hospital diferente.

Atención medica durante el embarazo y el parto

Si queda embarazada, por favor avísele a *iCare* y a la agencia del mantenimiento de los ingresos lo más pronto posible. Esto es para asegurar que usted recibe el cuidado adicional que usted necesita. Es posible que usted no tenga co-pagos cuando está embarazada.

Usted tiene que ir a un hospital de *iCare* para tener su bebé. Hable con su doctor para asegurar que usted entiende para cual hospital usted necesita ir cuando es hora de tener su bebé. No vaya fuera del área para tener su bebé a menos que usted reciba aprobación de *iCare*. Su doctor de *iCare* sabe su historia y es el mejor doctor para ayudarle a tener un parto sano.

También hable con su doctor si usted planea viajar durante su último mes de embarazo. Puesto que queremos que usted tenga un parto sano y una buena experiencia de parto, no sería una buena hora de viajar para usted y su bebé aún no nacido.

Cuando usted puede ser facturado por servicios

Los servicios cubiertos y no cubiertos

Bajo BadgerCare Plus, usted no tiene que pagar por los servicios cubiertos que no sean los copagos requeridos. El monto de su copago no puede ser mayor de lo que hubiera sido en el cobro por servicio. Para ayudar a asegurarse de que no se le factura por servicios, usted debe consultar a un proveedor de la red de *iCare*. La única excepción es para emergencias. Si usted está dispuesto a aceptar la responsabilidad financiera y hacer un plan de pago por escrito con su proveedor, es posible que solicite los servicios no cubiertos. Los proveedores pueden facturarle hasta sus cargos habituales por servicios no cubiertos.

Si recibe una factura por la cual usted no estaba de acuerdo por un servicio por favor llame al 1-800-773-4376.

Co-pagos

Bajo el BadgerCare Plus, el HMO y sus proveedores y subcontratistas pueden cobrarle por los copagos nominales. Los siguientes miembros están siempre exentos de copagos:

- Usuarios de Medicaid SSI
- Los residentes de hogares de ancianos
- Las mujeres embarazadas
- Los miembros menores de 19 años de edad que son miembros de una tribu reconocida por el gobierno federal
- Los miembros menores de 19 años de edad con ingresos iguales o inferiores al 100 por ciento del nivel federal de pobreza (FPL)

Cuidado médico recibido fuera de Wisconsin

Si usted viaja fuera de Wisconsin y necesita servicios de emergencia, los proveedores de cuidado de la salud pueden atenderlo y enviar fracturas a iCare. Usted puede tener copagos para los servicios de emergencia prestados fuera de Wisconsin.

iCare no cubre los servicios, incluyendo servicios de emergencia, proveídos fuera de los Estados Unidos, Canadá y México. Si necesita servicios de emergencia, mientras en Canadá o México, iCare cubrirá el servicio si el banco de un hospital del médico está en los Estados Unidos. Otros servicios pueden ser cubiertos con la aprobación de HMO si el proveedor tiene un banco de EE.UU. Por favor llame a iCare si recibe algún servicio de emergencia fuera de los Estados Unidos.

Si recibe una factura por servicios, llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-777-4376 lo más pronto posible.

Otra seguridad

Si usted tiene otra seguridad además de iCare, usted tiene que decirle a su doctor o su otro proveedor. Su proveedor de cuidado de la salud tiene que facturar a su otra seguridad antes de facturar a iCare. Si su doctor no acepta su otra seguridad, llame al especialista de matriculación del HMO al 1-800-291-2002. El especialista de matriculación puede decirle como emparejar su matriculación del HMO con su otra seguridad para que usted pueda usar ambos planes de seguridad.

Servicios cubiertos por iCare

iCare es responsable de proveer todos los servicios cubiertos y medicamento necesarios bajo BadgerCare Plus.

Salud mental y servicios para el abuso de sustancias

iCare provee servicios para la salud mental y el abuso de sustancias (drogas y alcohol) a todos los miembros. Si usted necesita esos servicios, llame al departamento de Servicio al Cliente. Si necesita

ayuda inmediata, puede llamar a nuestra línea de enfermería disponible 24 horas al 1-800-679-9874, que está abierto siete días a la semana.

Todos los servicios proporcionados por iCare son privadas.

Servicios para planificación familiar

Proveemos servicios confidenciales para planificación familiar a todos los miembros. Si usted no quiere hablar con su proveedor primario sobre planificación familiar, llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-777-4376. Le ayudaremos a elegir a un doctor de planificación familiar de iCare que es diferente de su proveedor primario.

Animamos que usted reciba servicios de planificación familiar de un doctor de iCare. Así podemos coordinar mejor todo su cuidado de la salud. Usted también puede ir a cualquier clínica de planificación familiar que acepta su tarjeta de ForwardHealth aunque la clínica no sea parte de iCare.

Servicios dentales

El plan de iCare provee todos los servicios dentales cubiertos en los condados de Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Washington y Waukesha pero usted necesita ir a un dentista de iCare. Vea la guía de proveedores de Medicaid SSI/BadgerCare Plus o llame al departamento de Servicio al Cliente al 1-800-777-4376 para los nombres de nuestros dentistas.

Si usted vive en un condado no indicado, usted puede recibir servicios dentales de cualquier dentista que acepta su tarjeta de ForwardHealth. Sus servicios dentales son provistos por el Estado, no por iCare.

Como un miembro de iCare, usted tiene el derecho de una cita dental de rutina dentro de 90 días después de su solicitud formal por escrito o por teléfono al departamento de servicio al cliente.

Si usted tiene una emergencia dental, usted tiene el derecho de obtener el tratamiento dentro de las 24 horas posteriores a su solicitud. Una emergencia dental es una necesidad de servicios dentales inmediatos para tratar el dolor severo dental, inflamación, fiebre, infección o lesión en los dientes. Si usted está experimentando una emergencia dental:

Si usted ya tiene un dentista que acepta iCare:

- Llame a la oficina del dentista.
- Dígale a la oficina del dentista que usted o su hijo/a está teniendo una emergencia dental.
- Dígale a la oficina del dentista cual es el problema dental exacto. Esto puede ser algo como un dolor de muelas o una cara hinchada.
- Llámenos si necesita ayuda para obtener transporte hacia o desde su cita con el dentista.

Si usted todavía no tiene un dentista que acepta iCare:

- Llame a iCare. Díganos que usted o su hijo/a tiene una emergencia dental. Podemos ayudarle a recibir servicios dentales.
- Llámenos si necesita ayuda para obtener transporte hacia o desde su cita con el dentista.

Para ayuda con una emergencia dental, llame al departamento de Servicio al Cliente al 1-800-777-4376.

Servicios quiroprácticos

Usted puede recibir servicios quiroprácticos de cualquier quiropráctico que acepta su tarjeta de ForwardHealth si usted es un miembro de BadgerCare Plus. Para encontrar un proveedor inscrito por Medicaid:

1. Vaya a la página web www.forwardhealthwi.gov.
2. Haga clic en el enlace de los miembros o icono en la parte central de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la ficha Recursos.
4. Haga clic en el enlace Encontrar un proveedor.
5. Bajo sección de Programa, seleccione a BadgerCare Plus.

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

Servicios de podiatra

Este beneficio cubre el diagnóstico y tratamiento de los pies y los tobillos.

Servicios de la vista

iCare proporciona servicios de la vista cubiertos, que incluyen anteojos; Sin embargo, se aplican algunas limitaciones. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-777-4376.

Servicios de tratamiento del autismo

Servicios de tratamiento de la salud mental son beneficios cubiertos bajo BadgerCare Plus. Es posible que se cubren servicios de tratamientos del autismo por medio de un proveedor que esté inscrito en Medicaid que acepte su tarjeta de identificación de salud de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Vaya a la página web www.forwardhealthwi.gov.
2. Haga clic en el enlace de los miembros o icono en la parte central de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la ficha Recursos.
4. Haga clic en el enlace Encontrar un proveedor.
5. Bajo sección de Programa, seleccione a BadgerCare Plus.

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

Chequeo de salud

Chequeo de salud es un programa de chequeo para la salud preventiva, incluyendo tratamientos para problemas de salud encontrados durante su chequeo, para los miembros que tienen menos de 21 años de edad. Estos chequeos son muy importantes. El doctor quiere ver a los miembros que tienen menos de 21 años de edad para los chequeos regulares, no solamente cuando están enfermos.

El programa de Chequeo de Salud tiene tres propósitos:

1. Para detectar y tratar los problemas de salud de los menores de 21 años de edad.
2. Para aumentar el conocimiento de los servicios sanitarios especiales para los menores de 21 años de edad.
3. Para que los menores de 21 años de edad elegible para algún tipo de atención médica no cubierta de otra manera.

El Chequeo de salud incluye:

- Vacunas apropiadas por edad
- Análisis de sangre y orina de laboratorio (incluyendo pruebas de nivel de plomo en la sangre cuando llegue la edad apropiada)
- Evaluación dental y una derivación a un dentista a partir de los 1 año de edad
- Historia de Salud y del desarrollo
- Examen del oído
- Examen físico
- Examen de la vista

Para programar un examen de Chequeo de Salud o para más información, llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-777-4376.

Llame al Departamento de Servicios de Salud, transporte médico de no emergencia (DHS) al 1-866-907-1493 o (TTY) 800-855-2880 si usted necesita ayuda con la transportación para las visitas de Chequeo de Salud.

Transportación

Transporte médico no de emergencia (NEMT) está disponible a través del gestor de DHS NEMT. Los arreglos del gestor de NEMT y paga para los paseos a los servicios cubiertos para los miembros que no tienen otra manera de recibir un paseo. Transporte de no emergencia puede incluir paseos utilizando:

- El transporte público, como un autobús de la ciudad
- Ambulancias de no emergencia
- Los vehículos de especializada médica
- Otros tipos de vehículos, dependiendo de las necesidades médicas y de transporte de un miembro

Además, si utiliza su propio vehículo privado para paseos hacia y desde sus citas de atención médica cubiertos, usted puede ser elegible para el reembolso de millaje.

Debe programar viajes de rutina por lo menos dos días hábiles antes de su cita. Puede programar un viaje de rutina con una llamada al gestor de NEMT al 1-866-907-1493 (TTY 1-800-855-2880 o), de lunes a viernes, desde las 7:00 am hasta las 6:00 pm. También puede programar viajes para citas urgentes. Un viaje a una cita urgente se proporcionará en tres horas o menos.

Ambulancia

iCare cubre servicios de ambulancia para cuidado de emergencia. Podemos cubrir este servicio otras veces, pero usted tiene que tener aprobación para todos los viajes de ambulancia no urgentes. Llame al Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-777-4376 para aprobación.

Beneficios de farmacia

Usted puede recibir una receta de un doctor, especialista o dentista de *iCare*. Usted puede llenar su receta y ciertos artículos/medicamentos de venta sin receta (OTC) en cualquier farmacia que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth.

Es posible que tenga copagos o límites de medicamentos cubiertos. Si usted no puede pagar sus copagos, todavía puede obtener sus medicamentos.

Servicios de Hospicio

Este beneficio cubre los miembros y miembros de la familia con una enfermedad terminal. Vivir en casa de ancianos NO es un servicio de cuidados paliativos.

Servicios de Salud en el Hogar

Servicios de salud en el hogar médicamente necesarios (enfermería especializada, asistencia de salud en el hogar, y terapia) están cubiertos después de su estadía en el hospital, si es ordenado por el médico. Sin embargo, se necesita una autorización previa de *iCare* para este beneficio. Por favor llámenos al 1-800-777-4376 para su aprobación.

Vacunación Contra la Gripe

Cada otoño, *iCare* hace arreglos para ayudar a nuestros miembros recibir vacunas contra la gripe. Una vacuna contra la gripe anual es una de las mejores maneras de proteger su salud y la salud de sus amigos y familiares. Aunque conseguir una vacuna contra la gripe es una buena idea para la mayoría de la gente, es aún más importante para los niños, las personas con asma o diabetes, y los adultos mayores de 50 años de edad.

Salud y Bienestar

El Plan de Independent Care sabe que el comer bien y mantenerse físicamente activo son factores muy importantes para las personas de todas las edades y habilidades. Muchas comunidades ofrecen lecciones de natación, ejercicios, clases de comida saludable y deportes organizados para las personas con algún tipo de discapacidad. Para una lista de los recursos comunitarios, por favor comuníquese con su coordinador de cuidados.

Mamografías

Independent Care y los Centros para el Manejo de Control de Enfermedades y Prevención recomiendan que los miembros femeninos de 40 años en adelante tengan una mamografía cada año. Una mamografía es una radiografía del seno que se utiliza para examinar el tejido mamario. Es una de las mejores maneras para detectar el cáncer del seno. Por favor de llamar al Departamento de Servicios al Miembro para saber más sobre este programa.

Evaluación de cuidado / evaluaciones de las necesidades de salud (BadgerCare Plus adultos sin hijos)

Como miembro de iCare, se le puede pedir hablar con un miembro del personal entrenado acerca de sus necesidades de atención médica. Su HMO le contactará dentro de primeros 60 días de usted estar inscrito con iCare para un tiempo para programar una cita para hablar sobre su historial médico y la atención que necesita. Es muy importante que hable con su HMO para que pueda obtener la atención y los servicios que necesita. Si tiene alguna pregunta o desea ponerse en contacto con iCare directamente para programar una cita hora para hablar sobre sus necesidades de atención médica, por favor llame 1-800-777-4376

Si usted se Muda

Si usted está planeando mudarse, contacte el Departamento de Servicios Sociales o al de Servicios Humanos. Si usted se muda a otro condado, usted debe también ponerse en contacto con el Departamento de Servicios Sociales de su nuevo condado para actualizar su elegibilidad.

Si se muda fuera de nuestra área de servicio, llame al Especialista de Inscripción del HMO del estado al 1-800-291-2002. El Especialista de inscripción o matrícula del Estado le ayudará a elegir un HMO que le sirva a su región.

Segunda Opinión Médica

Una segunda opinión médica sobre ciertos tratamientos recomendados o cirugías puede ser apropiada en algunos casos. Contacte a su médico o a nuestro Departamento de Servicios al Miembro para información.

Exenciones del HMO

Por lo general se requiere inscripción in el HMO para recibir los beneficios de salud por medio de BadgerCare Plus. Una exención de la organización del mantenimiento de la salud (HMO) significa que no se requiere inscribirse en un HMO para recibir sus beneficios del cuidado médico. La mayoría de las exenciones se conceden por un período corto así que usted puede terminar un tratamiento médico antes de que sea inscrito o matriculado en un HMO. Si usted cree necesitar una exención para inscripción del HMO, llame al Especialista de la inscripción de los HMO al 1-800-291-2002 para más información.

Como obtener ayuda cuando tenga preguntas

Defensor de miembros de iCare

iCare tiene un defensor de miembros para ayudarle a obtener la atención y el cuidado que usted necesita. El defensor puede responder a sus preguntas acerca de conseguir cuidado de la salud de *iCare*. El defensor también puede ayudarle a resolver cualquier problema que pueda tener en obtener atención médica de *iCare*. Para comunicarse con el defensor llame al 1-800-777-4376.

Estado de Wisconsin Programa de Ombuds HMO

El estado ha designado Ombuds (personas que prestan asistencia neutral, confidencial e informal) que le puede ayudar con cualquier pregunta o problema que tenga como miembro de un HMO. El Ombuds puede decirle cómo obtener la atención que necesita de su HMO. El Ombuds también puede ayudar a resolver problemas o quejas que puedan tener sobre el programa HMO o su HMO. Llame 1-800-760-0001 y pida hablar con un Defensor.

Quejas, Reclamaciones y Apelaciones

Nos gustaría saber si usted tiene una queja sobre su atención en *iCare*. Por favor llame al defensor de miembros al 1-800-777-4376 (TTY: 1-800-947-3529) si tienes una queja. O, usted puede escribirnos en:

**Independent Care Health Plan
1555 N. RiverCenter Drive, Suite 206
Milwaukee, WI 53212**

Si usted quiere hablar con alguien fuera de *iCare* sobre el problema, llame al Especialista de inscripción de HMO al 1-800-291-2002. El Especialista de inscripción puede ser capaz de ayudarle resolver el problema, o puede ayudar a escribir una queja formal a *iCare* o al programa de BadgerCare Plus.

La dirección para quejarse al programa de BadgerCare Plus es:

**BadgerCare Plus
Atención administrada Ombuds
P. o. Box 6470
Madison, WI 53716-0470
Teléfono: 1-800-760-0001**

Si su queja o reclamo necesita acción inmediata porque un retraso en el tratamiento aumentaría considerablemente el riesgo a su salud, por favor llame a *iCare* tan pronto como sea posible al 1-800-777-4376.

No podemos tratarlo de manera diferente que a los otros miembros por haber presentado una queja o reclamo. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Apelaciones

Usted tiene el derecho de apelar al estado de Wisconsin División de audiencias y apelaciones (DHA) para una audiencia imparcial si usted cree que sus beneficios son erróneamente negados, limitados, reducidos, retrasados o detenidos por *iCare*. Una apelación debe hacerse no más tardar de 45 días después miembro recibe una notificación de la acción siendo apelada. Si usted apela esta acción a DHA antes de la fecha de vigencia, el servicio puede continuar. Puede que sea responsable pagar el costo de los servicios si la audiencia no es una decisión en su favor.

Si gusta solicitar una audiencia imparcial, mande su solicitud por escrito al:

**Departamento de administración
División de audiencias y apelaciones
P. o. Box 7875
Madison, WI 53707-7875**

La audiencia se llevará a cabo en el condado donde usted vive. Usted tiene el derecho de traer a un amigo o ser representado en la audiencia. Si usted necesita un arreglo especial para una discapacidad, o para traducción en idioma inglés, por favor llame al 608-266-3096 (voz) o al 608-264-9853 (personas con discapacidad auditiva).

No será tratado diferente que los otros miembros por haber solicitado una audiencia imparcial. No afectará sus beneficios de salud.

Si necesita ayuda para escribir una solicitud para una audiencia imparcial, por favor llame al OMBUDS del SSI de Medicaid al 1-800-760-0001 o la Especialista de inscripción de HMO al 1-800-291-2002.

Derechos del miembro

Plan de incentivos para proveedores:

Usted tiene derecho a preguntar si tenemos acuerdos especiales financieros con nuestros médicos que pueden afectar el uso de referencias y otros servicios que necesites. Para obtener esta información, llame a nuestro departamento de servicio al cliente al 1-800-777-4376 y solicite información sobre nuestro acuerdo de pago del proveedor.

Credenciales de proveedores

Usted tiene el derecho a la información sobre nuestros proveedores que incluye el nivel de Educación, certificación y recertificación del proveedor. Para obtener esta información, llame a nuestro departamento de servicio al cliente al 1-800-777-4376.

Completando los directivos avanzados como: Testamento en vida o poder Notarial para el cuidado de la salud

Usted tiene el derecho de tomar decisiones sobre su atención médica. Usted tiene derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico o tratamiento quirúrgico. Usted también tiene derecho a planificar y dirigir que tipos de cuidados de salud quieres recibir en el futuro si usted es incapaz de expresar sus deseos. Puedes informarle a su médico cuáles son sus sentimientos por medio de completar un testamento en vida o un poder notarial para el cuidado de la salud. Comuníquese con su médico para más información.

Usted tiene el derecho a presentar una queja con el Departamento de servicios de Salud, División de Aseguramiento de la calidad, si los deseos indicados en su directiva avanzada, testamento en vida o poder notarial no son seguidos. Usted puede solicitar ayuda en presentar una queja.

Derechos a expedientes médicos

Usted tiene el derecho de solicitar copias de su expediente médico/récords de sus proveedores. Podemos ayudarle a obtener copias de estos expedientes. Por favor llame al 1-800-777-4376 para

ayuda. Por favor note: usted podría tener que pagar por copias de su expediente. También puede corregir información incorrecta en su expediente médico si su proveedor está de acuerdo con la corrección.

Sus derechos como miembro

- Usted tiene el derecho a pedir un intérprete y que uno sea proporcionado a usted durante cualquier servicio cubierto por BadgerCare Plus .
- Usted tiene el derecho de recibir información proporcionada en este manual del miembro en otro idioma u otro formato.
- Usted tiene el derecho a recibir atención médica prevista en la ley federal y estatal ley. Todos los servicios cubiertos deben estar disponibles y accesibles para usted. Cuando médicamente apropiado, los servicios deben estar disponibles 24 horas al día, siete días a la semana.
- Usted tiene el derecho a recibir información acerca de las opciones de tratamiento, incluyendo el derecho para pedir una segunda opinión.
- Usted tiene el derecho de solicitar los resultados de un estudio de revisión externa de la calidad.
- Usted tiene el derecho a tomar decisiones sobre cuidado de su salud.
- Usted tiene el derecho a ser tratados con dignidad y respeto.
- Usted tiene derecho a estar libre de toda forma de restricción o reclusión que se utiliza como medio de fuerza, control, facilidad o represalia.

Sus derechos civiles

*i*Care proporciona servicios cubiertos a todos los miembros elegibles independientemente de:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Origen nacional
- Raza
- Sexo

Todos los servicios médicamente necesarios cubiertos son disponibles para todos los miembros. Todos los servicios son proporcionados siempre de la misma manera a todos los miembros. Todas las personas o las organizaciones conectadas con *i*Care que refieren o recomiendan a los miembros para servicios deberán hacerlo de la misma manera para todos los miembros.

Aviso de prácticas de privacidad

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO INFORMACIÓN MEDICA SOBRE USTED PUEDE SER USADA Y REVELADA Y CÓMO USTED PUEDE RECIBIR ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR REVÍSELA CUIDADOSAMENTE.

La ley dice que debemos mantener la información sobre su salud privada. Este aviso le dirá qué información recolectamos. También le dirá a usted cómo la utilizamos. Puede llamar a nuestro Departamento de servicio al cliente al 1-800-777-4376 si usted tiene preguntas sobre este aviso. Si no tiene preguntas no hay acción necesaria de su parte.

¿Cómo podemos utilizar o Compartir su información médica

Hay casos cuando la ley nos permite utilizar y compartir su información de salud sin su consentimiento por escrito. La siguiente es una lista de aquellos tiempos.

1. Para el tratamiento. Podemos utilizar su información de salud para proporcionarle atención médica tratamiento o servicios. También lo usamos para organizar servicios sociales que pueden ser que necesites. Por ejemplo:

- Su coordinador de cuidado puede compartir información de usted o sus proveedores de atención médica. Puede compartir con otros proveedores de atención médica. La información comparten será utilizada para ayudarle a obtener los servicios que puedan necesitar.
- Información sobre su salud puede ser compartida con agencias de servicios sociales. Esta información será utilizada para ayudarle a obtener los servicios que usted pueda necesitar.
- Podemos compartir su número de asistencia médica con las empresas de transporte si es necesario para asegurar transportación a sus citas médicas.
- Puede que tengamos que compartir su información médica con programas de educación para la salud que puedas necesitar.

2. Funciones de pago. Podemos utilizar su información de salud para pagar por sus servicios médicos o para administrar los beneficios. Por ejemplo:

- Su proveedor presentará una factura a iCare para recibir pago por los servicios que usted recibió. Esta factura muestra su nombre y número de asistencia médica. Pueden indicar los servicios que usted recibió y lo que le pasa.
- Información sobre usted puede ser compartida con el estado de Wisconsin. Puede ser utilizado para ver si usted puede unirse a iCare. Puede ser utilizado para ver si usted puede recibir beneficios de Medicaid.

3. Para operaciones de cuidado de la salud. Su información de salud puede ser utilizada o compartida para llevar a cabo las actividades relacionadas con beneficio o servicio. Esto significa que su información médica puede ser compartida con nuestro personal u otros para:

- Mirar la calidad de la atención que recibió;
- Aprender a mejorar nuestros servicios;
- Proporcionar servicios de manejo de casos;
- Proporcionar servicios de coordinación de cuidados;
- Resolver su queja o reclamo;
- Ver cómo están haciendo nuestros empleados en proveyéndole servicios.

4. Para las citas y opciones de tratamiento

Su información médica puede ser utilizada o compartida para recordarle de sus citas. También puede utilizarse para informarle sobre maneras diferentes que pueden ser tratados. O, puede utilizarse para educarlo sobre otra salud y servicios que le puedan gustar.

5. A la familia y representantes personales.

Podemos compartir su información médica con algún familiar, amigo cercano personal u otra persona quién esté involucrado en su cuidado.

6. Socios de negocio. Trabajamos con otros fuera de iCare para prestar ciertos servicios. Éstos se llaman socios de negocios. Puede que su información médica sea compartida con ellos para que pueden hacer el trabajo que les pedimos que hagan. Ellos también tienen que proteger su información de salud. Por ejemplo, trabajamos con una empresa para pagar sus fracturas.

7. Como requerido por ley. Su información de salud puede ser utilizada o compartida como requerido por cualquier ley federal, estatal o local. Esto significa que podemos compartir información cuando:

- Solicitado por un tribunal por razones legales;
- Necesitados por salud pública y autoridades de la administración de medicamentos y alimentos (FDA).
- Necesitadas para acciones administrativas como audiencias justas.

8. Acciones de supervisión de salud. Su información de salud puede ser compartida con agencias estatal o federal para hacer revisiones o para obtener nuestra licencia. Esto ayuda al gobierno para ver lo que estamos haciendo para cumplir con las leyes de derechos civiles.

9. Para la aplicación de la ley. Su información de salud puede ser compartida si la ley dice que debemos. También compartiremos su información si hay una orden de la corte válida para ayudar a identificar o encontrar a los sospechosos, personas huyendo de la ley o personas desaparecidas.

10. Para amenazas graves para la salud o seguridad. Su información de salud puede ser compartida para prevenir o disminuir una amenaza grave para su salud o seguridad. También puede ser compartida si hay una amenaza para la salud y la seguridad del público.

11. Para la seguridad del país. Su información de salud puede ser compartida por la seguridad del país. También puede ser compartida para razones de beneficio del gobierno.

12. A las cárceles o prisiones. Puede ser que necesitemos compartir información sobre su salud con personal de la cárcel o prisión si te conviertes en un recluso.

13. Para la investigación. Información sobre su salud puede utilizarse para la investigación necesaria, pero sólo después de tomar medidas para proteger su privacidad. Le pediremos su permiso si el investigador pide información que dice quién es usted o si el investigador va estar dándole cuidado.

14. Para la compensación del trabajador o Revisiones de seguro social. Información sobre su salud puede ser compartida según sea necesario para mantener las leyes relacionadas con la compensación del trabajador. Puede también ser compartida para ayudar a decidir si qualifies para seguro social.

15. Médicos forenses, examinadores médicos o directores de funeraria. Información de salud puede ser compartida para ayudar a confirmar la identidad de una persona fallecida.

16. Donación de órganos. La información puede ser dada a las agencias si usted necesita un trasplante de órgano. También puede ser compartida con agencias si usted quiere donar un órgano.

17. Otros usos. A veces, puede que necesitemos utilizar o compartir su información médica por otras razones. Otros usos y revelaciones no descritos en este aviso se harán solo con su consentimiento. Usted puede cancelar su consentimiento, pero debe hacerse por escrito. Cuando usted cancela su consentimiento, ya no podemos utilizar o compartir su información médica según indicado en el

consentimiento. No vamos a ser capaces de recuperar cualquier uso o compartimiento que ya se hizo con su consentimiento. Usted será informado tan pronto sea posible después de que la información es compartida.

18. Los usos que requieren autorización por usted. Hay ciertos usos y divulgaciones que requieren su consentimiento por escrito. Estos usos incluyen:

- Uso o divulgación de notas de psicoterapia: a menos que las notas están siendo utilizados por la persona que creó las notas para proveerle tratamiento necesario, siendo utilizado por el proveedor de su tratamiento para ayudar a entrenar a los proveedores de salud mental en un mejor tratamiento, o estén siendo utilizados por el proveedor de defenderse de una demanda presentada contra ellos por ti.
- El uso para la comercialización: a menos que la comunicación está en la forma de una comunicación cara a cara con usted, o un regalo de promoción para usted de poco valor.
- Venta de información de salud protegida: iCare no vende la información de salud protegida de cualquier miembro.

Derechos de su información de salud

Todas las preguntas acerca de sus derechos deben ser solicitadas por escrito. Usted puede enviar su solicitud por escrito a:

Independent Care Health Plan
ATTN: Defensor de miembros
1555 N. RiverCenter Drive, Suite 206
Milwaukee, WI 53212

Usted puede llamar a nuestro defensor de miembros/ especialista en derechos de los miembros para ayudar a hacer su solicitud al 414-223-4847.

1. *Límites de solicitud:* usted puede pedirnos que limite algunos usos y compartimiento de su información de salud. Pero la ley no dice que tenemos que estar de acuerdo con estos límites, a menos que su petición es la de no revelar información médica confidencial acerca de un servicio de atención médica que recibió los cuales fueron pagados en su totalidad por usted o por otra persona (que no sea una compañía de seguros como iCare) en su nombre.

2. *Solicitar que usted sea informado acerca de su Salud de una manera o en un lugar que mantienen Su información privada:* Su petición será evaluada. Le dejaremos saber si se puede hacer.

3. *Inspeccionar y copiar:* Usted tiene el derecho de ver y obtener copia de cierta información de salud de usted. En algunos casos, puede solicitar una revisión si se le niega acceso a los registros. Se le puede cobrar una cuota razonable si desea copias adicionales de los registros.

4. *Solicitar un cambio:* Usted tiene el derecho de solicitar para un cambio de su información de salud si crees no está correcta o completa. Debes dar una razón por su petición. Nosotros no tenemos que hacer el cambio. Si decimos que no a su solicitud, le daremos información acerca de por qué no vamos a hacer el cambio y como puede estar en desacuerdo con la decisión.

5. *Informe de cuando su información fue Compartida:* Usted puede pedir una lista de cuándo y por qué su información médica fue compartida. Esta lista sólo será por razones que no sean de tratamiento, operaciones de pago o atención médica. Su petición debe especificar un período de tiempo no más de seis años. No puede incluir fechas antes del 14 de Abril, 2003.

6. *Copia en papel:* Usted puede pedir una copia de papel de este aviso en cualquier momento. Solo tiene que solicitarlo por escrito a nuestro oficial de privacidad al:

Independent Care Health Plan
ATTN: Agente de Privacidad
1555 N. RiverCenter Drive, Suite 206,
Milwaukee, WI 53212.

Usted también puede obtener una copia de este aviso en nuestra página web: www.ICARE-Wi.org

Cambios a este aviso de prácticas de privacidad

Tenemos el derecho de cambiar los términos de este aviso en cualquier momento. El nuevo aviso será efectivo para toda información de salud que tenemos. Cualquier cambio en el aviso se enviará a la dirección que nos dio. También será publicada en nuestra página web. Hasta que se realicen los cambios al aviso, cumpliremos con esta versión del aviso.

Quejas

Usted puede quejarse con nosotros si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados. Quejas deben ser por escrito. Si necesitas ayuda para presentar una queja, contacte a nuestro defensor de miembros/ especialista en derechos de los miembros al 414-223-4847. No lo podemos tratar diferente por presentar una queja.

También puede presentar una queja con el Secretario del Departamento de salud y el departamento de Servicios humanos por escrito al:

Oficina de Derechos Civiles
Departamento de salud y servicios humanos
200 Independence AVE SW
Washington, DC 20201.

Nuestras responsabilidades

Nosotros debemos:

- Mantener su información de salud protegida privada.
- Decirle sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad sobre su información de salud.
- Soportar los términos de este aviso.
- Decirle si no estamos de acuerdo en un límite sobre cómo usted desea que su información sea usada o compartida
- Cumplir con solicitudes razonables que usted pueda hacer para enviar información de salud por otros medios o en otras localidades

Información de contacto

Si usted tiene algunas preguntas o quejas por favor póngase en contacto con nosotros al:

414-223-4847

Gratis: 1-800-777-4376

TTY: 1-800-947-3529 o 7-1-1

Voz: 1-800-947-6444 o 7-1-1

Resumen de beneficios del programa de BadgerCare Plus de iCare 2016

Los beneficios que se describen a continuación están cubiertos por BadgerCare Plus de iCare.
Su médico puede decirle si va a tener un copago.

| Categoría de beneficios | Plan de iCare Medicaid SSI |
|---|--|
| Tratamiento de día para el abuso de alcor y otras drogas (AODA) | Cobertura completa. Sin copago. Se requiere autorización previa. |
| Servicios de Abuso de Alcor y otras drogas (AODA) | \$0.50-\$3.00 copago por servicio, limitado a las primeras 15 horas o \$825.00 de servicios, lo que sea que venga primero, proveído por calendario anual. Copago no requerido cuando servicios son proveídos en ámbito hospitalario. |
| Servicios prenatales ambulatorios | Cobertura completa. Sin copago. |
| Centros de cirugía ambulatoria | La cobertura de ciertos procedimientos quirúrgicos y servicios de laboratorio relacionados. \$3.00 copago por servicio. |
| Los servicios de anestesiología | Cobertura completa. Sin copago. |
| Servicios de audiología | Cobertura completa. \$0.50-\$3.00 copago por servicio. |
| Servicios de manejo de casos (Dirigida) | Cobertura completa. Sin copago. |
| Servicios quiroprácticos | Cobertura completa. \$0.50-\$3.00 copago por servicio. |

Resumen de beneficios del programa de BadgerCare Plus de iCare 2016

Los beneficios que se describen a continuación están cubiertos por BadgerCare Plus de iCare.
Su médico puede decirle si va a tener un copago.

| Categoría de beneficios | Plan de iCare Medicaid SSI |
|--|--|
| Servicios dentales | Cobertura completa. \$0.50-\$3.00 copago por servicio. |
| Equipo médico duradero y suministros | Cobertura completa. \$0.50-\$3.00 copago por servicio. Artículos de alquiler no están sujetos a copago |
| Suministros médico | Cobertura completa. \$0.50-\$3.00 copago por servicio y \$0.50 por receta de suministros diabéticos. |
| Medicamentos (recetas) | La cobertura de los medicamentos genéricos y de marca, y algunos medicamentos de venta libre sin receta. Miembros están limitados a 5 recetas por mes para los opioides. Co-pagos: <ul style="list-style-type: none"> • \$.50 para los medicamentos de venta libre sin receta • \$1.00 para los medicamentos genéricos • \$3.00 para los medicamentos de marca Co-pagos están limitados a no más de \$12.00 por miembro, por proveedor, por mes. Los medicamentos de venta libres están excluidos del mínimo de \$12.00. |
| Chequeo de salud | Cobertura completa para los miembros de menos de 21 años de edad. |
| Servicios de atención domiciliaria (atención médica a domicilio, servicios de enfermería privada y cuidado personal) | Cobertura completa del servicio de enfermería privada, los servicios de salud en el hogar y el cuidado personal. Sin copago. |
| Los servicios de cuidados paliativos | Cobertura completa. Sin copago. |
| Servicios hospitalarios-Internado | Cobertura completa. |

| | |
|--|--|
| | \$3.00 copago por día con límite máximo de \$75.00 por visita. |
|--|--|

Resumen de beneficios del programa de BadgerCare Plus de iCare 2016

Los beneficios que se describen a continuación están cubiertos por BadgerCare Plus de iCare.
Su médico puede decirle si va a tener un copago.

| | |
|--|--|
| Servicios hospitalarios- hospital para pacientes ambulatorios | Cobertura completa. \$3.00 copago por visita. |
| Servicios hospitalario- sala de emergencia | Cobertura completa. Sin copago. |
| Salud mental | Cobertura completa. (sin incluir alojamiento y comida) \$0.50-\$3.00 copago por servicio Copagos no es necesario si los servicios se prestan en un hospital. |
| Tratamiento de día de salud mental | Cobertura completa. (sin incluir alojamiento y comida) \$0.50-\$3.00 copago por servicio Copagos no es necesario si los servicios se prestan en un hospital. |
| Servicios de hogares de ancianos | Cobertura completa. Sin copago. |
| Enfermería y enfermería privada | Cobertura completa. Sin copago. |
| Los servicios médicos (puede incluir: asistentes médicos, enfermeras, clínicas de salud rurales) | Cobertura completa incluyendo laboratorios y radiología. \$0.50-\$3.00 copago por servicio limitado a \$30 por proveedor por año del calendario. (Sin copagos para servicios de emergencia, servicios preventivos, anestesia o el tratamiento con clozapina.) |
| Servicios de podología | Cobertura completa. \$0.50-\$3.00 copago por servicio limitado a \$30 por proveedor por año del calendario. |

Resumen de beneficios del programa de BadgerCare Plus de iCare 2016

Los beneficios que se describen a continuación están cubiertos por BadgerCare Plus de iCare.
Su médico puede decirle si va a tener un copago.

| | |
|---|---|
| Prenatal / atención de maternidad (puede incluir: enfermera partera) | Cobertura completa, incluyendo coordinación de la atención prenatal y la detección del abuso de sustancias y la salud mental, prevención y asesoramiento a las mujeres en riesgo de problemas de salud mentales o de abuso de sustancias. Cobertura completa. Sin copago. |
| Servicios de planificación de los servicios de salud reproductiva en la familia | Cobertura completa con las excepciones que se indican a continuación. No hay copago por los servicios prestados por un centro de planificación familiar o la administración de anticonceptivos. No cubre: -reversión de la esterilización voluntaria -tratamientos para la infertilidad -padres sustitutos y los servicios relacionados, incluyendo: -inseminación artificial -la atención obstétrica -o asistencia al parto -prescripción y medicamentos de venta libre sin receta. |
| Cuidados respiratorios de ventilación- Beneficiarios asistidos | Cobertura completa. Sin copago. |
| Servicios basados en la escuela (menores de 21 años) | Cubiertos si aparece en el programa de educación individualizada del miembro (IEP). Sin copago. |
| Servicios de enfermería especializada | Cobertura completa. Sin copago. |

Resumen de beneficios del programa de BadgerCare Plus de iCare 2016

Los beneficios que se describen a continuación están cubiertos por BadgerCare Plus de iCare.
Su médico puede decirle si va a tener un copago.

| | |
|--|---|
| <p>Transporte en ambulancia, vehículo médica especializada (SMV), Transporte Común</p> | <p>Cobertura completa para transporte de emergencia y no-emergencia desde y hacia servicios cubiertos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • \$2.00 co-pago para viajes en ambulancia no-emergencia • \$1.00 co-pago por viaje para el transporte por SMV (Vehículo Especializado Médico). • No co-pago para el transporte por empresa de transporte público o una ambulancia de emergencia. <p>Llame a MTM al 1-866-907-1493 para organizar el transporte.</p> |
| | |
| <p>Terapia física (PT), terapia ocupacional (OT), y la Fonoaudiología (SLP)</p> | <p>Cobertura completa</p> <p>\$0.50-\$3.00 copago por servicio</p> <p>Obligación de copago limitado a las primeras 30 horas o \$ 1.500, lo que ocurra primero, durante un año de calendario (copagos calculados de forma separada para cada disciplina).</p> |
| | |
| <p>Servicios de cuidado de la vista</p> | <p>Cobertura completa incluyendo anteojos.</p> <p>\$0.50-\$3.00 copago por servicio</p> |