

Índice

<u>Números de teléfono importantes</u>	3
<u>Bienvenidos a Healthy U</u>	4
<u>¿Cuándo se llama a Servicios para Miembros?</u>	4
<u>Servicios de intérprete</u>	4
<u>¿Cómo utilizo mi tarjeta Medicaid?</u>	4
<u>Escogiendo a su doctor</u>	5
<u>¿Cómo realizo una cita?</u>	5
<u>Asistiendo a su cita</u>	6
<u>¿Qué pasa si deseo ver a un especialista?</u>	6
<u>¿Qué pasa si deseo cambiar a mi doctor?</u>	6
<u>¿Qué es una atención de emergencia?</u>	7
<u>¿Qué pasa si necesito hospitalizarme?</u>	7
<u>¿Qué es una atención urgente?</u>	8
<u>¿A quién llamo para recibir atención fuera del horario establecido?</u>	8
<u>¿Cómo recibo atención si estoy viajando?</u>	8
<u>Sólo para Mujeres</u>	9
<u>Programa “U para Atención del Bebé”</u>	9
<u>¿Qué son los Servicios de Planificación Familiar?</u>	10
<u>¿Healthy U ofrece cuidado de la salud infantil (CHEC)?</u>	10
<u>¿Qué sucede si mi hijo tiene necesidades especiales de atención de salud?</u>	11
<u>¿Healthy U ofrece educación sobre la salud?</u>	11
<u>¿Cuáles son mis beneficios?</u>	11
<u>¿Qué son los pagos adjuntos (copagos)?</u>	15
<u>¿Qué es un seguro adjunto?</u>	16
<u>¿Qué pasa si tengo otro seguro?</u>	16
<u>¿Qué debo hacer si recibo una factura?</u>	16

<u>¿Qué son acciones y apelaciones?</u>	17
<u>¿Qué es una Audiencia Imparcial de Estado?</u>	18
<u>¿Qué pasa si tengo una queja (reclamo)?</u>	18
<u>¿Qué pasa si deseo cambiar mi plan de salud?</u>	18
<u>¿Puede terminar mi cobertura con Healthy U?</u>	18
<u>Tomando decisiones acerca de la atención de su salud</u>	19
<u>¿Cuáles son mis derechos?</u>	20
<u>¿Cuáles son mis responsabilidades?</u>	20
<u>¿Qué es un fraude y un abuso de atención de salud?</u>	21
<u>¿A quién llamo si tuviera preguntas o inquietudes?</u>	21
<u>¡Gracias!</u>	22

Bienvenidos a Healthy U

Gracias por elegir Healthy U. Contamos con los servicios de doctores calificados en los diferentes centros médicos afiliados, que incluyen clínicas y hospitales. Así ayudarle de la mejor manera en la atención de su salud.

Sírvase leer este manual, que también lo puede encontrar en nuestro portal <http://uuhsc.utah.edu/uhealthplan>.

El presente manual lo hemos elaborado con el fin de ayudarle a recibir la atención de salud que usted necesita.

Si desea una copia de este documento en español, o una copia anual del mismo, sírvase llamar a Servicios para Miembros cuyo teléfono es: (801) 587-6480 o 1-888-271-5870 (opción 1).

De otro lado, si necesita que alguien lea para usted alguna sección del manual, sírvase contactarnos.

¿Cuándo se llama a Servicios para Miembros?

Los Servicios para Miembros están para ayudarle. Llámenos si tiene alguna pregunta, queja o apelación acerca de Healthy U. Asimismo, le podemos ayudar a encontrar un proveedor de atención principal (PCP) o un especialista en su área. El teléfono con el que puede comunicarse con nosotros es: (801) 587-6480 ó 1-888-271-5870 (opción 1).

Servicios de intérprete

Sabemos que puede ser difícil entendernos o entender a su doctor si su idioma materno no es el inglés o tiene alguna dificultad para escuchar. Por ello, pensando en usted, le recomendamos buscar al reverso de este manual donde encontrará algún doctor que hable su idioma. También puede llamar a Servicios para Miembros para pedir un doctor que hable su idioma.

Además de estas opciones, tenemos intérpretes gratuitos en cualquier idioma (incluyendo el lenguaje de señas); así ayudarle a entender las indicaciones de su doctor. Pero este servicio consta no sólo de la presencia del intérprete en el consultorio sino, incluso, en las comunicaciones por teléfono que usted realice.

Si usted es sordo o presenta dificultades de audición, puede llamar a Servicios de Transmisión de Utah cuyo teléfono es: 711 o al 1-800-346-4128. Si habla español, puede llamar al mismo servicio, pero de transmisión en español cuyo teléfono es: 1-888-346-3162 (Utah). Estas son líneas telefónicas de servicios de transmisión gratuitas y abiertas al público o TTY/TDD. De otro lado, si tiene problemas al hablar, puede llamar al 1-888-346-5822 y una persona capacitada lo ayudará.

¿Cómo utilizo mi tarjeta Medicaid?

Siempre muestre:

- Su tarjeta Medicaid cuando vaya al doctor o al hospital.
- La tarjeta Medicaid de su hijo cuando éste vaya al doctor o al hospital.

Escogiendo a su doctor

Un **Proveedor de Atención Principal (PCP)** es un doctor al que ve en la mayoría de sus atenciones médicas. Los PCP de Healthy U aparecen al reverso de este manual. No tiene que escoger a un PCP, pero creemos que debería hacerlo. Un PCP realizará lo siguiente:

- Lo verá para chequeos de rutina.
- Lo tratará cuando usted esté enfermo o lesionado.
- Lo referirá a un especialista (de ser necesario).
- Aprobará todas las hospitalizaciones que no sean de emergencia.
- Será su contacto si necesita que lo atiendan fuera del horario de oficina (a excepción de emergencias).

A continuación se presentan las clases de doctores que son PCP:

- Doctor en el área de Práctica Familiar (para todas las edades).
- Doctor en el área de Medicina Interna (para adultos).
- Doctor en el área de Pediatría (para niños).
- Doctor en el área de Obstetricia y Ginecología (OB/GYN, para mujeres), donde él puede escoger una partera o enfermera certificada (CNM), de ser el caso.

Recuerde, si tiene una necesidad especial de salud, puede escoger a un especialista como su PCP. Un Administrador de Caso le ayudará a escogerlo. Nuestros administradores de caso son, en otras palabras, las(os) enfermeras(os), quienes trabajarán con usted y su(s) doctor(es) para asegurarle que usted recibió la atención que necesitaba.

Si necesita ayuda para encontrar un PCP en su área, llame a Servicios para Miembros al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).

¿Cómo realizo una cita?

Puede hacer una cita llamando a uno de los doctores que aparece en este manual.

Usted debe conseguir una cita con un PCP en los plazos siguientes:

- No más de 30 días para una atención de rutina, que no sea urgente.
- No más de 60 días para chequeos médicos en el colegio.
- No más de 2 días si se trata de una atención urgente, siempre y cuando no amenace la vida (la atención se puede realizar en el consultorio de su doctor).

Usted debe conseguir una cita con un especialista dentro de los siguientes plazos:

- 30 días para una atención de rutina, que no sea urgente.
- 2 días si se trata de una atención urgente, siempre y cuando no amenace la vida (la atención se puede realizar en el consultorio de su doctor).

Cuando vaya al consultorio de su doctor, usted no debe esperar más de 45 minutos para que éste lo atienda.

Si no puede conseguir una cita y realmente la necesita, llámenos al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 2).

¿Qué pasa si me enfermo o lesiono antes de mi cita?

- Llame al consultorio de su doctor y pida la cita más cercana.
- Llame al consultorio de su doctor e informe sobre su enfermedad o lesión.
- Llame al consultorio de su doctor e informe sobre cualquier alergia a los medicamentos o problemas médicos.
- Siga los consejos de su doctor.

En caso de presentarse alguna emergencia que amenace su vida, vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano.

Asistiendo a su cita

Cuando acuda a su cita, siempre:

- Llegue 15 minutos antes (para que tenga tiempo de realizar algún trámite).
- Muestre su tarjeta Medicaid.

Recuerde: Si no puede asistir a su cita, llame y canceléla de manera que alguien más pueda usar ese horario.

¿Qué pasa si deseo ver a un especialista?

Los especialistas de Healthy U aparecen al reverso de este manual. También puede llamar a Servicios para Miembros al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1) para que lo ayuden a encontrar un especialista en su área. Su PCP también puede ayudarle a escoger un especialista de Healthy U.

No necesita una referencia de traslado de su PCP a menos que usted sea un receptor Restringido de Medicaid. Si necesita una referencia de traslado, su PCP puede llamar al especialista o darle una referencia de traslado por escrito para que se la lleve al especialista.

¿Qué pasa si deseo cambiar a mi doctor?

No hay problema. Usted puede:

- Escoger a cualquier doctor que aparezca al reverso de este manual.
- Cambiar de doctor en cualquier momento.
- Tener un doctor diferente para cada miembro de la familia.

Si necesita ayuda para encontrar un nuevo doctor, puede llamar también a Servicios para Miembros al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).

Recuerde: Si usted es un Receptor Restringido de Medicaid, debe ver al doctor que aparece en su tarjeta Medicaid.

¿Qué es una atención de emergencia?

Si presenta un problema médico serio, usted puede necesitar atención de emergencia. Una emergencia es cualquier condición en la cual una persona con conocimiento de salud básico (una persona no profesional, pero prudente) espera recibir esta clase de atención ya que considera que esperar puede causarle algún daño permanente (o en caso esté embarazada, algún daño al feto).

Si piensa que su problema médico podría ser una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia de cualquier hospital. Trate de utilizar una de las salas de emergencia de los hospitales de Healthy U que aparecen al reverso de este manual.

Por favor, no vaya a la sala de emergencia si se trata de una atención de salud de rutina. Hay un pago adicional de \$6.00 si acude a una sala de emergencias por alguna razón que no sea una emergencia.

Ejemplos de casos de emergencias son:

- Dolor de pecho.
- Síntomas de derrame cerebral como debilidad o adormecimiento del rostro, brazos o piernas, especialmente en un lado del cuerpo.
- Sangrado profundo.
- Envenenamiento o sobredosis.
- Reacciones alérgicas severas.
- Dificultad para respirar.
- Pérdida de conocimiento.
- Ruptura de huesos.
- Ataques.

Recuerde: Llame a su PCP luego de recibir la atención de emergencia, de manera que él o ella pueda brindarle la atención de seguimiento requerida.

¿Qué pasa si necesito hospitalizarme?

Puede ser necesario hospitalizarlo después de una emergencia, a esto se le denomina Servicios de Post-estabilización. Es decir, así la atención de su emergencia haya concluido, usted deberá recibir estos servicios ya que todavía no está en condiciones de dejar el hospital. Utilice los hospitales de Healthy U que aparecen al reverso de este manual.

Si un hospital que no pertenece a Healthy U le atiende por una emergencia y desea que usted permanezca ahí para recibir los Servicios Post-estabilización, ese hospital DEBE notificarnoslo primero. De esta manera, permitiríamos que se quede en ese hospital o en uno de los nuestros.

Si acude a un hospital, muestre su tarjeta Medicaid para que ellos sepan que usted pertenece a Healthy U. El hospital debe llamarnos al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1) para que nos informe sobre la atención que quieren brindarle.

¿Qué es una atención urgente?

Son aquellos problemas que necesitan atención médica dentro de 24 horas, pero que no son emergencias. Para una atención urgente, llame a su PCP, a un doctor o al Centro de Atención Urgente, que aparecen al reverso de este manual.

Ejemplos de casos de atenciones urgentes son:

- Vómito severo.
- Cortes que necesitan puntos.
- Quemaduras que no amenazan la vida.
- Esguinces o ruptura de huesos.

Recuerde: Si recibe atención urgente de alguien que no es su PCP, llame a su PCP tan pronto como sea posible de manera que él o ella pueda brindarle la atención de seguimiento requerida.

¿A quién llamo para recibir atención fuera del horario establecido?

El consultorio de su doctor cuenta con un doctor “de turno” en todo momento – noches, fines de semana y feriados. A continuación le decimos lo que tiene que hacer si se enferma o lesiona fuera del horario regular del consultorio:

- Llame al consultorio de su doctor.
- Diga que es miembro de Healthy U Medicaid.
- Diga, al doctor de turno, quién es su doctor regular y cuál es su problema médico.
- Siga las recomendaciones de este doctor.

El doctor de turno puede:

- Decirle qué hacer.
- Pedirle que venga al consultorio.
- Referirlo a las instalaciones de Cuidado Urgente de Healthy U o a una sala de emergencias del hospital.

¿Cómo recibo atención si estoy viajando?

Si se lesiona o enferma mientras está viajando fuera de los condados de Salt Lake, Weber, Davis, o Utah puede recibir atención de cualquier doctor, clínica u hospital.

Si necesita atención de emergencia, vaya a cualquier hospital, clínica o doctor que brinde atención de emergencia. Muestre su tarjeta Medicaid y pida que ellos nos llamen al 1-888-271-5870 (opción 2) para que nos informen sobre la atención que le brindaron.

Si necesita permanecer hospitalizado después de la atención de emergencia, muestre su tarjeta Medicaid al hospital y haga que nos llamen cuando lo admitan y nos informen sobre la atención que desean brindarle. El hospital puede llamarnos al 1 -888-271 5870 (opción 2).

Recuerde: Cuando usted está de viaje, sólo están cubiertas la atención de emergencia y la atención en el hospital después de una emergencia. La atención de seguimiento no está cubierta a menos que usted se encuentre muy enfermo como para viajar de regreso a casa.

Sólo para Mujeres

Queremos que usted tenga un bebé saludable. Healthy U cubre la atención pre-natal (atención que usted recibe cuando está embarazada). Es importante que usted reciba atención pre-natal durante su embarazo. Puede escoger a un Obstetra y Ginecólogo (OB/GYN), una Partera - Enfermera Certificada (CNM) o a otro Proveedor de Cuidado Primario (PCP) para la atención pre-natal. Haga una cita con su OB/GYN, CNM u otro PCP tan pronto como sepa que está embarazada.

Healthy U respeta la Ley de Protección de la Salud de la Madre y el Recién Nacido. Cuando usted tenga a su bebé, tanto usted como su bebé tienen derecho a permanecer en el hospital durante 48 horas después de un parto normal y 96 horas después de una cesárea.

Healthy U también cubre las pruebas de Papanicolau, exámenes ginecológicos, y mamografías. Usted puede programar su examen con su PCP o con un Ginecólogo. Si usted necesita ver a un especialista, su PCP lo puede ayudar a escoger uno.

Programa “U para Atención del Bebé”

Healthy U tiene un programa llamado Programa “U de Atención para el Bebé” para mujeres embarazadas. Este programa es sólo para los inscritos en Medicaid Tradicional (tarjeta violeta). Le ayudará a recibir la mejor atención para usted y su bebé. Llame al (801) 587-6428 o al 1-888-271-5870 (escoja la opción 2) tan pronto como sepa que está embarazada para que pueda formar parte del Programa “U” de Atención para el Bebé.

El programa “U de Atención para el Bebé” le brinda información para obtener todo el cuidado que usted necesite. Le enviaremos información sobre el embarazo y el parto. También le informaremos sobre las clases y servicios que puede recibir mientras está embarazada. Healthy U ofrece servicios adicionales mientras esté embarazada como servicios para dejar de fumar, nutrición, y servicios para el hogar. Si tiene otras necesidades médicas mientras está embarazada, verifique con un coordinador de caso para ver si el servicio o artículo está cubierto. Nuestro Administrador de Caso y coordinador de caso (RN) pueden trabajar con su doctor para ayudarle a conseguir los servicios que necesita.

Es muy importante que todas las mujeres embarazadas pasen exámenes para descartar enfermedades de transmisión sexual (STI) como gonorrea, clamidia y VIH/SIDA. Esto le ayudará a evitar que le transmita una STI a su bebé. Healthy U cubre las pruebas y tratamientos para STI.

Recuerde:

Los menores de 18 años pueden pasar los exámenes de STI sin el consentimiento de sus padres.

¿Qué son los Servicios de Planificación Familiar?

Los servicios de planificación familiar son información, asesoría y tratamientos y métodos relacionados con el control de la natalidad. El control de la natalidad es importante para que pueda planificar el momento en que desee tener un bebé o si desea tenerlo.

El programa general de Medicaid paga los métodos de control de la natalidad que requieren prescripción médica. Para mayor información, llame a Medicaid al (801) 538-6155 o 1-800-662-9651. El programa general de Medicaid cubre las prescripciones de estos métodos de control de la natalidad:

- Píldoras Anticonceptivas
- Parches Anticonceptivos
- Inyección Depo-Provera.
- Anillo Vaginal (Nuvaring)
- Dispositivos intrauterinos (DIU)
- Espermicida
- Métodos de barrera (incluyen preservativos para hombre y mujer, diafragmas cervicales y diafragmas).
- Píldoras anticonceptivas de emergencia (ECP).

Por favor, tome nota que los implantes hormonales (Norplant) ya no están cubiertos, pero su retiro sí.

Healthy U cubre los servicios de planificación familiar incluyendo tratamientos para el control de la natalidad como vasectomías, ligaduras de trompas, esterilizaciones y exámenes relacionados. Usted puede ir a cualquier proveedor para los servicios de planificación familiar incluso si él o ella no es proveedor de Healthy U.

Recuerde:

Los menores de 18 años pueden recibir los servicios de planificación familiar sin el consentimiento de sus padres

¿Healthy U ofrece cuidado de la salud infantil (CHEC)?

Sí. Si usted tiene la Medicaid tradicional (tarjeta violeta), existe un programa especial para sus niños llamado CHEC (Evaluación y Cuidado de la Salud Infantil). El programa CHEC es para niños de Healthy U (hasta 21 años). Sus niños necesitan pasar exámenes regulares para asegurarse de que están creciendo en la forma debida. Esto significa revisión de la vista, oído, lenguaje y otros problemas de salud.

Los chequeos regulares y prematuros pueden ayudarle a tratar los problemas antes de que empeoren. El doctor de su niño puede prestarle los servicios del programa CHEC. Healthy U pagará muchos servicios y tratamientos de salud que no son cubiertos para adultos.

¿Qué servicios se ofrecen a través de CHEC?

- Exámenes completos para niños saludables:
 - Los recién nacidos tienen que pasar su primer chequeo tan pronto como sea posible luego del nacimiento. Los infantes deben pasar por un chequeo a las 2 semanas y a los 1, 2, 4, 6, 9, 12, 15, 18 y 24 meses de nacido.
 - Los niños deben pasar por un chequeo a los 3, 4, 5, 6, 8, 10 y 12 años de edad.
 - Los adolescentes y adultos jóvenes deben pasar chequeos a los 14, 16, 18 y 20 años de edad.
- Inmunizaciones (vacunas)
- Exámenes médicos para asegurar que sus niños gozan de buena salud
- Educación para los padres, de este modo ayudarles a conocer las necesidades de salud de sus niños y, cómo ellos crecen.

¿Qué sucede si mi hijo tiene necesidades especiales de atención de salud?

Si su hijo sufre de diabetes, autismo u otro problema serio, él/ella probablemente cuente con muchos cuidados especiales. El cuidado de un niño con necesidades especiales puede ser muy difícil. Por favor, llame a la Administración de Caso de Healthy U para averiguar acerca de los servicios adicionales cubiertos para su niño (o, al doctor de su niño) al 1-888-271-5870 (opción 2). Un Administrador de Caso, como ya hemos mencionado, es un(a) enfermero(a) que puede responder sus preguntas de salud y ayudarle con las necesidades especiales de su niño.

¿Healthy U ofrece educación sobre la salud?

Sí. Puede recibir educación sobre la salud llamando a nuestro Departamento de Administración de Caso cuyo teléfono es: (801) 587-6480 (opción 2). Un Administrador de Caso puede responder sus preguntas sobre salud y ayudarle a mejorar su salud. Los administradores de caso de Healthy U también pueden ayudarle a recibir educación sobre la diabetes o a inscribirse en el Programa “U” para Atención del Bebé, si está embarazada.

¿Cuáles son mis beneficios?

La tabla a continuación muestra sus beneficios con Healthy U. Si los beneficios cambian, Medicaid le enviará una notificación indicándole cuándo se iniciará el cambio. Sírvase llamar a Servicios para Miembros si tiene alguna consulta.

Beneficio	Plan Medicaid tradicional (tarjeta violeta)	Plan Medicaid no tradicional (tarjeta azul)
Programa “U” para Atención del Bebé	Cubierto.	No cubierto.
Aborto	Sólo cubierto en caso que la vida de la mujer corra peligro, en casos de violación o incesto. Un doctor debe confirmar esto por escrito.	Sólo cubierto en caso que la vida de la mujer corra peligro, en casos de violación o incesto. Un doctor debe confirmar esto por escrito.
Atención cosmética o experimental	No cubierto por Healthy U o el programa general de Medicaid.	No cubierto por Healthy U o el programa general de Medicaid.

Beneficio	Plan Medicaid tradicional (tarjeta violeta)	Plan Medicaid no tradicional (tarjeta azul)
Dental	<p>No cubierto por Healthy U.</p> <p>Cubierto por el programa general de Medicaid. Llame a la línea directa de Medicaid general al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p>	<p>No cubierto por Healthy U.</p> <p>Cubierto por el programa general de Medicaid. Llame a la línea directa de Medicaid general al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p>
Capacitación de auto-administración sobre la diabetes	Cubierto.	Cubierto.
Visitas al doctor	<ul style="list-style-type: none"> • Chequeos y exámenes anuales. • Atención pre-natal, planificación familiar y control de la natalidad. • Exámenes de papanicolau. • Visitas a niños sanos a través del programa CHEC (hasta los 21 años). • Atención de seguimiento • Pruebas de alergia e inyecciones • Inmunizaciones 	Cubre lo mismo que el plan tradicional, excepto inyecciones para la alergia (éstas no son cubiertas).
Sala de Emergencia	Cubierto en la sala de emergencia de cualquier hospital.	Cubierto en la sala de emergencia de cualquier hospital.
Enfermedad renal en etapa final - diálisis	Cubierto	Cubierto
Servicios de Planificación Familiar	<p>Healthy U cubre los servicios de Planificación Familiar en el consultorio de su doctor, incluyendo información, consejería y tratamientos para el control de la natalidad como vasectomías, ligaduras de trompas, esterilizaciones, retiro de implantes hormonales (Norplant) y exámenes relacionados.</p> <p>El programa general de Medicaid paga los métodos de control de la natalidad que requieren prescripción médica. Llame a Medicaid al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p> <p>Los medicamentos y procedimientos para la infertilidad no son cubiertos por Healthy U o el programa general de Medicaid.</p>	<p>Igual al plan tradicional</p> <p>El programa general de Medicaid paga los métodos de control de la natalidad que requieren prescripción médica. Llame a Medicaid al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p> <p>Los medicamentos y procedimientos para la infertilidad no son cubiertos por Healthy U o el programa general de Medicaid.</p>

Beneficio	Plan Medicaid tradicional (tarjeta violeta)	Plan Medicaid no tradicional (tarjeta azul)
Cuidado de la Salud Infantil (CHEC)	Cubierto	No cubierto
Atención de la salud en casa.	Cubierto	Cubierto
Atención en hospicios	Cubierto para pacientes con 6 o menos meses de vida	Cubierto para pacientes con 6 o menos meses de vida
Atención en hospitales	<ul style="list-style-type: none"> • Cirugía para pacientes hospitalizados y ambulatorios • Cuartos de Hospital • Visitas del proveedor en el hospital • Medicinas en el hospital • Atención de seguimiento • Tratamiento médico para problemas de droga o alcohol • Tratamientos de diálisis • Parto • Los artículos de cuidado personal como champú, cepillo de dientes, etc. no son cubiertos por Healthy U o el programa general de Medicaid. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cirugía para pacientes hospitalizados y ambulatorios • Cuartos de Hospital • Visitas del proveedor en el hospital • Medicinas en el hospital • Atención de seguimiento • Tratamiento médico para problemas de droga o alcohol • Tratamientos de diálisis • Parto • Los artículos de cuidado personal como champú, cepillo de dientes, etc. no son cubiertos por Healthy U o el programa general de Medicaid.
Laboratorio y rayos X	Cubierto	Cubierto
Atención a largo plazo	<p>No cubierto por Healthy U</p> <p>Cubierto por el programa general de Medicaid. Llame a la línea directa de Medicaid general al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p>	No cubierto
Suministros y equipo médico y extremidades artificiales	Cubierto	Cubierto
Atención de salud mental	<p>No cubierto por Healthy U.</p> <p>Cubierto por el Plan Prepago de Salud Mental. Llame a la línea directa de Medicaid general al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p>	<p>No cubierto por Healthy U.</p> <p>Cubierto por el Plan Prepago de Salud Mental. Llame a la línea directa de Medicaid general al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p>
Transplantes de órganos	Riñón, hígado, córnea, médula ósea, corazón, intestino, pulmón, páncreas, intestino delgado, además de combinaciones de los anteriores.	Riñón, hígado, córnea, médula ósea, célula germinal, corazón y pulmones.

Beneficio	Plan Medicaid tradicional (tarjeta violeta)	Plan Medicaid no tradicional (tarjeta azul)
Farmacia	<p>No cubierto por Healthy U.</p> <p>Cubierto por el programa general de Medicaid. Llame a la línea directa de Medicaid general al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p>	<p>No cubierto por Healthy U.</p> <p>Cubierto por el programa general de Medicaid. Llame a la línea directa de Medicaid general al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p>
Terapia Física (PT), Terapia Ocupacional (OT) y quiropráctica	<p>PT y OT cubiertos para visitas a un terapeuta físico u ocupacional licenciado</p> <p>El Plan de Salud Quiropráctico cubre los servicios quiroprácticos. Para mayor información, llame al (801) 352-7270 o al 1-800-339-5958.</p>	<p>El mismo que el plan tradicional a excepción de que las terapias quiropráctica, física y ocupacional se limitan a una combinación de 16 visitas por año de calendario.</p>
Podología	<p>Cubierto para niños y mujeres embarazadas</p> <p>Beneficio limitado para adultos, llame a Servicios para Miembros si tiene consultas.</p>	<p>Beneficio limitado para adultos, llame a Servicios para Miembros si tiene consultas.</p>
Servicio de enfermería particular	<p>Enfermeras licenciadas brindan atención a niños asistidos por un respirador</p>	<p>No cubierto</p>
Atención del audición y lenguaje	<p>Cubre evaluaciones para defectos de audición e implementos, baterías y repuestos.</p> <p>Cubre evaluación y terapia para desórdenes del lenguaje (a excepción de tartamudeo) debido a un accidente, enfermedad o defecto de nacimiento.</p>	<p>Igual que en Medicaid tradicional.</p> <p>Las ayudas para la audición se limitan a pérdidas de la audición congénitas únicamente (defecto de nacimiento), y las evaluaciones de ayuda para la audición se limitan a sólo una por año de calendario.</p>
Transporte	<p>Cubierto por el programa general de Medicaid. Llame a la línea directa de Medicaid general al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p> <p>Ambulancia (tierra y aire) cubierta para emergencias médicas.</p> <p>El transporte de no emergencia es cubierto a través de la Autoridad de Tránsito de Utah (UTA). Si hay una razón médica por la que no pueda utilizar el bus, puede</p>	<p>Cubierto por el programa general de Medicaid. Llame a la línea directa de Medicaid general al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p> <p>Ambulancia (tierra y aire) cubierta para emergencias médicas.</p> <p>El transporte que no es de emergencia <u>no</u> está cubierto.</p>

Beneficio	Plan Medicaid tradicional (tarjeta violeta)	Plan Medicaid no tradicional (tarjeta azul)
	solicitar los servicios UTA FlexTrans. También podría solicitar el servicio <i>PickMeUp (Recójanme)</i> para el transporte de rutina.	
Atención de la Vista <u><i>A partir del 1° de julio de 2006</i></u>	Examen ocular para el uso de anteojos: Cubierto solo para niños y adultos Anteojos (lentes y monturas): Cubierto solo para niños y adultos Exámenes oculares y atención para problemas médicos de los ojos: Los exámenes y la atención oculares para encontrar o tratar problemas médicos (como problemas causados por la diabetes) <u>están cubiertos</u> para todos los miembros.	Examen ocular para el uso de anteojos: Cubierto –sólo un examen cada 12 meses de hasta \$30.00. Usted debe pagar todos los costos por encima de esta cantidad. Anteojos (lentes y monturas): <u>No</u> están cubiertos los anteojos. Exámenes oculares y atención para problemas médicos de los ojos: Los exámenes y la atención oculares para encontrar y tratar problemas médicos (como problemas causados por la diabetes) <u>están cubiertos</u> para todos los miembros.

¿Qué son los pagos adjuntos (copagos)?

Los pagos adjuntos son las tarifas que usted tendría que pagar para recibir atención de salud. Lea detenidamente su tarjeta Medicaid para ver si tiene que realizar pagos adjuntos. Si es así, mire en su manual Explorando Medicaid para averiguar cuál es el monto y cuándo tendrá que pagarlo. Usted recibió este manual cuando se registró en Medicaid. También puede llamar a Medicaid al 801 -538-6155 o al 1-800-662-9651 para averiguar sobre lo mismo.

¿Quién no tiene que realizar pagos adjuntos?

- Un niño menor de 18 años
- Una mujer embarazada
- Una familia cuyo ingreso es menor al monto de FEP (Programa de Empleo Familiar)

¿Conserve sus recibos de pagos adjuntos!

Una vez que ha pagado \$100 en pagos médicos adjuntos durante el año, necesita informarlo a Servicios para Miembros de Healthy U.

¿Qué pasa si tengo otra póliza de seguro?

Si tiene Medicare u otro seguro, puede ser que todavía tenga que realizar pagos adjuntos.

Nota: Si tiene Medicaid Tradicional, sus pagos médicos adjuntos se separan de cualquier pago adjunto que haya realizado por medicinas en la farmacia.

¿Qué es un seguro adjunto?

Un seguro adjunto es una tarifa que usted tendría que pagar por una atención para un paciente hospitalizado. Lea detenidamente su tarjeta Medicaid para ver si tiene un seguro adjunto. Si lo tiene, mire en su manual Explorando Medicaid para averiguar cuál es el monto y cuándo tendrá que pagarlo. Usted recibió este manual cuando se registró en Medicaid. También puede llamar a Medicaid al 801 -538-6155 o al 1-800-662-9651 para averiguar sobre lo mismo.

¿Quién no tiene que pagar seguro adjunto?

- Un niño menor de 18 años
- Una mujer embarazada
- Una familia cuyo ingreso es menor al monto de FEP (Programa de Empleo Familiar)
- Cualquiera que tenga una admisión de emergencia

¿Qué pasa si tengo otra póliza de seguro?

Si tiene Medicare u otro seguro, puede ser que todavía tenga que pagar un seguro adjunto.

Nota: Si tiene Medicaid Tradicional, sus pagos adjuntos médicos y de farmacia se separan de cualquier monto de seguro adjunto que usted paga en el hospital.

¿Qué pasa si tengo otro seguro?

Sírvase indicarle a Healthy U y a su proveedor si usted o su familia tiene algún otro seguro médico (incluyendo Medicare). Esto ayuda a que Healthy U y su proveedor sepan quién pagará sus facturas. Esta información no cambiará los servicios que reciba de Healthy U.

Healthy U pagará sus facturas médicas si usted está enfermo o se lesiona. Pero si usted cobra dinero de alguna persona, compañía de seguros o entidad gubernamental, debe llamar a los Servicios para Miembros de Healthy U, ellos le informarán al respecto. El teléfono es: (801) 587-6480 ó 1-888-271-5870 (opción 1).

¿Qué debo hacer si recibo una factura?

No deberá recibir factura por la atención de su salud si sigue todas las normas de Healthy U. Nunca ignore una factura a menos que esté marcada como “esta no es una factura”. Si usted recibe una factura, llámenos al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).

¿Tendré que pagar alguna vez por atención médica?

Sí, usted tendrá que pagar en los siguientes casos:

- Usted recibió un servicio que no es cubierto por Healthy U o Medicaid (usted aceptó el servicio, mediante un escrito, y pagarlo antes de recibirlo).
- Usted pide y sigue recibiendo servicios durante una apelación (o los que están relacionados con ella) con Healthy U, o pide y sigue recibiendo servicios durante una audiencia imparcial con el Estado de Medicaid, y la apelación o la decisión de la audiencia imparcial del Estado resulta no a su favor, tendrá que pagar por estos servicios.
- Usted no estaba registrado en Medicaid cuando recibió un servicio.

¿Qué son acciones y apelaciones?

¿Qué es una acción?

Una acción es cuando Healthy U:

- Niega (rechaza) servicios o aprueba menos servicios de los que pidió usted o su doctor.
- Reduce la cantidad de servicios o corta uno de ellos, habiendo sido aprobados previamente por Healthy U . Es decir, sólo será una ‘acción’ si usted no está de acuerdo con ese cambio.
- Niega el pago de un servicio que usted tendría que pagar.
- No le da una cita dentro del período de tiempo requerido.
- No tomamos una decisión sobre una apelación o reclamo que usted presentó, cuando debemos hacerlo.

¿Cómo sé si Healthy U está tomando una acción?

Le enviaremos una carta que es una Notificación de Acción. Usted puede apelarla.

¿Qué es una apelación?

Una apelación es una solicitud escrita para que revisemos nuevamente la acción y así determinar si hemos tomado la mejor decisión.

¿Quién puede presentar una apelación?

Usted, su representante autorizado o su proveedor pueden presentar una apelación. Incluiremos un Formulario de Apelación con la carta de Notificación de Acción.

¿Cuándo se tiene que presentar una apelación?

La carta de Notificación de Acción le dará una completa información sobre el proceso de apelación incluyendo cuán pronto debe informarnos que desea apelar la acción. Algunas veces nos debe informar en un período máximo de 10 días y otras, en no más de 30 días de la fecha que aparece en dicha carta. No se preocupe, nosotros le haremos saber qué período de tiempo es el adecuado para su situación.

¿Cuándo me informará Healthy U lo que ellos decidieron?

Generalmente, le alcanzaremos una decisión por escrito en no más de 30 días calendario, luego de haber recibido su apelación. Si necesitamos más tiempo para tomar la decisión, se lo haremos saber enviándole una carta. Y si por alguna razón, usted desea que nos tomemos más tiempo en cualquiera de los casos, por favor, háganoslo saber.

Si usted, su proveedor o nosotros creemos que es importante tomar una decisión rápida con relación a su apelación, generalmente tomaremos una decisión en no más de 3 días laborables.

Sus beneficios no serán interrumpidos porque usted haya presentado una apelación. Sin embargo, si usted está apelando porque el servicio que está recibiendo ha sido limitado, o le ha sido negado y desea continuar recibéndolo, deberá informarnoslo. Pero si desea continuar recibiendo el servicio y la decisión sobre su apelación resultó no a su favor, tendrá que pagar por el servicio.

Si necesita ayuda para presentar una apelación, llame a Servicios para Miembros al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).

¿Qué pasa si no estoy contento con la decisión?

Si nuestra decisión no resulta a su favor, o no podemos tomar una decisión tan pronto como se supone debemos hacerlo, puede pedir una Audiencia Imparcial de Estado con Medicaid.

¿Qué es una Audiencia Imparcial de Estado?

Una Audiencia Imparcial de Estado es una audiencia con Medicaid y un juez acerca de su apelación. Usted, su representante autorizado o su proveedor pueden pedir una Audiencia Imparcial de Estado. Luego de ello, le enviaremos una carta informándole sobre cómo y cuándo solicitar una Audiencia Imparcial de Estado. También le enviaremos el Formulario de Solicitud de la Audiencia Imparcial de Estado, ya que, si usted insiste con su decisión, DEBERÁ pedir una Audiencia Imparcial de Estado por escrito. Si desea, puede venir con un abogado.

¿Qué pasa si tengo una queja (reclamo)?

Si tiene alguna queja acerca de algo diferente a una acción, a eso se le llama 'reclamo'.

¿Cómo presento un reclamo?

Usted, su representante autorizado o su proveedor pueden llamar a Servicios para Miembros al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1). Si quiere presentarnos un reclamo por escrito, puede enviarnoslo por fax al (801) 587-6433 o, a la dirección:

Healthy U.
Presidente del Comité de Reclamos.
P.O. Box 45180.
Salt Lake City, UT 84145.

Sus beneficios de Healthy U o Medicaid no serán interrumpidos porque ha presentado un reclamo. El Presidente del Comité de Reclamos le dará una decisión en un período máximo de 45 días en calendario después de haber recibido su reclamo, ya sea llamándole o enviándole una carta (le enviaremos una carta si usted nos envió su reclamo por escrito). Si necesitamos más tiempo, se lo haremos saber enviándole una carta.

Si necesita ayuda para presentar un reclamo, llame a Servicios para Miembros al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).

¿Qué pasa si deseo cambiar mi plan de salud?

Si desea cambiar su plan de salud, llame a su representante del Programa de Salud de Medicaid.

¿Puede terminar mi cobertura con Healthy U?

Sí. Su cobertura puede terminar en los siguientes casos:

- Usted ya no es elegible para Medicaid de Utah.
- Usted permitió que otra persona utilizara su tarjeta Medicaid de Utah.
- Usted utiliza la tarjeta Medicaid de otra persona.
- Usted ha tenido un comportamiento grosero o abusivo con un empleado de Healthy U o ha causado problemas en un consultorio de Healthy U o en otras instalaciones.

- Usted está recibiendo cuidado especializado o atención a largo plazo en nuestras instalaciones por más de 30 días. Cabe señalar que usted puede recibir este servicio del programa general de Medicaid.
- Healthy U ya no cubre el seguro Medicaid.

Recuerde: Si se termina su cobertura con Healthy U, el programa Medicaid de Utah puede todavía brindarle cobertura.

Tomando decisiones acerca de la atención de su salud

Usted, persona adulta, tiene el derecho de decidir si acepta o rechaza algún tratamiento médico, incluso si este tratamiento pudiera mantenerle con vida. No tenga ninguna duda que Healthy U respetará su decisión.

Además usted tiene el derecho de realizar una Directiva Anticipada. Esta es una *instrucción escrita* de usted donde informa a los demás sobre la atención de salud que desea recibir en caso se enferme y no pueda tomar una decisión por sí mismo. Según las leyes de Utah, existen cuatro tipos de directivas anticipadas por escrito:

1. **Poder Notarial Especial para la Atención de Salud:** deberá escoger a una persona que tome decisiones sobre la atención de su salud en caso no pueda decidirlo por sí mismo.
2. **Voluntad en Vida:** puede escribir qué tipo de atención de su salud desea en caso no pueda decidirlo por sí mismo.
3. **Directiva para Servicios Médicos Después de una Lesión o Enfermedad:** usted (o la persona que tenga el Poder Notarial Especial) y su doctor pueden escribir un plan legal para su atención. Usted sólo escribirá esta directiva si ya sufre una enfermedad seria o si está pensando someterse a una operación donde usted podría empeorar o, incluso, morir.
4. **Servicios Médicos de Emergencia, No Resucitación:** esta directiva permite que los trabajadores de emergencia sepan que usted no desea que le brinden RCP o técnicas para salvarle la vida. Pero para que usted pueda realizar esta directiva, un doctor debe determinar que usted está sufriendo una enfermedad que amenaza su vida.

Después de escribir su Directiva Anticipada, informe su decisión a su familia, a la persona que tenga el Poder Notarial Especial y a su doctor. Luego, deles una copia de este documento. Si usted no escribe una Directiva Anticipada y no puede tomar decisiones sobre la atención de su salud por sí mismo, sus proveedores le pedirán a su familia que decida qué hacer.

Las directivas anticipadas son buenas únicamente si no puede tomar sus propias decisiones. Si usted está en pleno uso de sus facultades y puede hablar, escribir o hacer señas, tiene el derecho legal de tomar sus propias decisiones sobre la atención de su salud, donde estas decisiones tendrán que realizarse exista o no una Directiva Anticipada.

Si necesita información acerca de las directivas anticipadas, llame a Servicios Legales de Utah al (801) 328-8891. Si usted cree que su doctor no llevó a cabo su directiva anticipada, llame a la Oficina de Medicaid del Programa de Certificación al 801-538-6158 o al 1-800-662-4157.

¿Cuáles son mis derechos?

Healthy U desea brindarle la mejor atención y servicio. Como miembro de Healthy U, tiene los siguientes derechos:

- Obtener información acerca del plan de salud de Healthy U.
- Ser tratado con respeto.
- Que sus visitas médicas, condiciones y registros se mantengan confidencialmente.
- Solicitar y recibir una copia de su registro médico, y pedir que se corrija si es necesario.
- Obtener información acerca de su atención de salud y médica incluyendo la forma en que el tratamiento lo afectará a usted y sus opciones de tratamiento.
- Tomar decisiones acerca de la atención de su salud inclusive rechazando un tratamiento.
- No recibir maltratos y si así ha sucedido, tener en cuenta los derechos que lo protegen y que los puede aplicar en cualquier momento.
- Estar libre de restricciones o aislamiento para los casos de coacción (fuerza), alguna forma de castigo, represalia o conveniencia.
- Recibir la atención de salud en los períodos de tiempo que aparecen en la página 5 de este manual.
- Recibir la siguiente información a solicitud:
 - Sus derechos
 - Sus responsabilidades
 - Los servicios que ofrecemos
 - Cómo obtener ayuda y atención de emergencia cuando el consultorio de su doctor está cerrado.
 - Cómo involucrarse en una investigación médica.
 - Reclamos y apelaciones
 - Cómo opera Healthy U, nuestro reglamento para seleccionar proveedores, lo que requerimos de ellos, cualquier lineamiento práctico (normas) que utilizan para su cuidado y nuestro reglamento de confidencialidad. Si necesita ayuda para entender esta información, llámenos al (801) 587-6480 (opción 1).

¿Cuáles son mis responsabilidades?

Para mantenerse y mantener a su familia saludable y ayudarnos a cuidarlo, por favor, recuerde:

- Leer su Manual de Miembro. Si necesita ayuda para entenderlo, sírvase llamar a Servicios para Miembros de Healthy U al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).
- Utilice únicamente los hospitales y proveedores de Healthy U.
- Siga las recomendaciones de su proveedor. Si no está de acuerdo, hable con él.
- Asistir a sus citas o en caso no poder hacerlo, comunicárselo a su proveedor lo más pronto posible.
- Haga saber a Healthy U y a su Evaluador de Autorización de Medicaid si se ha mudado, cambiado de número telefónico, casado o divorciado, si ha tenido un bebé o si alguien ha fallecido en su familia.
- Respete al personal y a la propiedad material en el consultorio de su proveedor.
- Manténgase bien cuidando de usted y su familia.
- Siempre converse con su doctor acerca de cualquier información sobre la salud en algún boletín informativo o en algún portal de Internet para asegurarse que sea lo mejor para usted. Nunca utilice esta información en reemplazo de lo que el doctor recomienda que es mejor para usted.

¿Qué es un fraude y un abuso de atención de salud?

Queremos asegurarnos que su dinero relacionado a la atención de su salud se utilice correctamente. El fraude y el abuso tanto por parte del miembro de un plan de salud y de los demás (personal médico) pueden hacer que la atención de su salud sea más costosa para todos. Cualquiera puede cometer fraude y abuso.

¿Qué es un fraude y un abuso?

El fraude es cuando una persona hace algo a propósito con el fin de obtener algo que no le corresponde. Un tipo de fraude es si una persona trata de obtener atención de salud de un doctor utilizando la tarjeta Medicaid de Healthy U de otra persona. Otro tipo de fraude es si un doctor le cobra a propósito a Healthy U por un servicio que no realizó.

El abuso es cuando una persona hace algo que le cuesta dinero adicional al programa Healthy U o Medicaid. Un tipo de abuso es cuando un miembro de Healthy U va a la sala de emergencias por una causa que no corresponde a una verdadera emergencia. Otro tipo de abuso es cuando un doctor realiza más servicios de los que el paciente necesita.

¿Qué puedo hacer para detener un fraude o abuso?

- No proporcione su número ID a nadie excepto a sus doctores y proveedor.
- No le solicite a su doctor u a otro proveedor una atención de salud que no necesite.
- Llame a Healthy U en caso alguien le ofrezca atención de salud gratuita a cambio de su número de tarjeta ID .
- Llame a Healthy U en caso alguien le dice conocer la forma de hacer que Healthy U pague la atención de salud que nosotros no pagamos.
- No permita que nadie utilice su tarjeta ID.
- Llámenos si un proveedor intenta hacerle pagar por alguna atención de salud (excepto por el pago adjunto, si cuenta con alguno).

¿Qué puedo hacer si sospecho de un fraude o abuso?

Llame al Funcionario de Cumplimiento de Healthy U al [1-888-271-5870](tel:1-888-271-5870), Opción 1. No tiene que decirnos su nombre si no lo desea.

¿A quién llamo si tuviera preguntas o inquietudes?

Si tiene preguntas o inquietudes acerca de su atención, sírvase llamar a Servicios para Miembros de Healthy U al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).

Reglamento de No Discriminación de Healthy U

Queremos asegurarnos que se le trata con dignidad y respeto. Si siente que alguien en Healthy U o en una cita médica le ha tratado de manera injusta o discriminatoria, sírvase llamar al Coordinador de Derechos Civiles de Healthy U para informarle al respecto. El número telefónico es (801) 587-6480 ó 1-888-271-5870 (opción 1). El Coordinador de Derechos Civiles le podrá ayudar a informarse sobre las leyes que protegen sus derechos civiles, así como a resolver su problema.

Declaración del Reglamento de No Discriminación de Healthy U

Usted tiene el derecho de obtener la atención médica y de ser tratado con dignidad y respeto sin importar cuál sea su raza, color, sexo, religión, nacionalidad, discapacidad o edad. El reglamento

de No Discriminación de Healthy U va de acuerdo con el Título VI de la Ley de los Derechos Civiles de 1964, sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1990 y con el Reglamento y Procedimientos de la Universidad de Utah de 1999, sección 2-6.

¡Gracias!

Una vez más, gracias por elegir Healthy U. Estamos deseosos de atenderle a usted y a su familia. Si podemos ayudarle de cualquier manera, sírvase llamar a nuestros Servicios para Miembros de Healthy U al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).