

PHS

Pima Health System
¡Siempre Aquí Para Usted!

PROGRAMA DE CUIDADO A LARGO PLAZO



Manual Para Miembros
octubre 2009

PHS

Pima Health System

¡Siempre Aquí Para Usted!

Bienvenidos a
Pima Health System Long Term Care (PHS LTC).
Este manual contestará sus preguntas sobre el
programa de cuidado a largo plazo.
También le ayudará a aprender como recibir
el cuidado que usted necesita.

**PARA UNA VERSION DE ESTE MANUAL
EN LETRA MAS GRANDE LLAME A SU
TRABAJADOR SOCIAL AL 243-8122 O AL
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS A MIEMBROS
AL (520) 243-8060 O AL 1-800-423-3801.**

octubre 2009

*PHS es un proveedor autorizado de Arizona Long Term Care System.
Los servicios son financiados en parte bajo un contrato con el Estado de Arizona.*
www.phs.pima.gov www.azahcccs.gov

Rev. 10/09

► **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

| | |
|---|----|
| Números Importantes..... | 4 |
| Bienvenidos a PHS Long Term Care | 6 |
| Información Sobre PHS..... | 6 |
| Diversidad Cultural..... | 7 |
| Definiciones | 7 |
| Su Trabajador Social | 8 |
| Departamento de Servicios a Miembros..... | 8 |
| Cambio de Plan | 9 |
| Servicios de Cuidado a Largo Plazo | 10 |
| Sitio Residenciales de Largo Plazo | 11 |
| Cuidado de Transición..... | 13 |
| Su Proveedor Médico | 13 |
| Cambio de Cuidado Primario (PCP)..... | 13 |
| Citas Médicas | 14 |
| Cuidado de Especialista | 14 |
| Medicamento | 15 |
| Equipo Médico y Artículos | 15 |
| Sumario de Beneficios..... | 15 |
| Servicios que no son Cubiertos | 19 |
| Cuidado de Salud de Conducta..... | 20 |
| Servicios de la Mujer..... | 21 |
| Cuidado Médico Para Niños - EPSDT | 23 |
| Bienestar para Adultos | 24 |
| Servicios Dentales | 24 |
| Transportación | 26 |
| Cuidado Urgente | 26 |
| Cuidado de Emergencia | 27 |
| Cuidado Fuera-del-Área | 28 |
| Pago por Cuidado – Parte del Costo al Miembro | 28 |
| Que Hacer Si Tiene Una Queja | 29 |
| Sus Derechos y Responsabilidades..... | 31 |
| Medicare u Otros Seguros | 34 |
| Decisiones Sobre su Cuidado Médico..... | 36 |
| Recursos de la Comunidad | 36 |
| Retiro del Programa | 37 |
| Cambio Fuera-del-Condado y Fuera-del-Estado..... | 37 |
| Fraude y Abuso | 37 |

**CUIDADO
URGENTE**

**CUIDADO DE
EMERGENCIA**

St. Mary's Hospital.....(520) 620-4901
1601 W. St. Mary's Road

Tucson Medical Center.....(520) 324-2040
5301 E. Grant Road

Holy Cross Hospital.....(520) 287-8020
1171 W. Target Range Road
Nogales, AZ

Urgent Care Associates (520) 795-8888
3102 E. Bellevue

Urgent Care Associates (520) 382-8000
8045 E. Rita Road

University Medical Center (520) 694-4750(520) 694-6093
1501 N. Campbell Avenue

Proveedor de Cuidado
Primario (PCP) _____ Teléfono _____

Trabajador Social _____ Teléfono _____

Farmacia _____ Teléfono _____

Artículos Médicos Teléfono _____

Trabajador Social y ayuda después
de horas de oficina: _____ Teléfono (520) 243-8000

Información Importante por Internet:

PHS: www.phs.pima.org

AHCCCS: www.azahcccs.gov

Medicare: www.medicare.gov

► BIENVENIDOS A PHS LONG TERM CARE

Es para nosotros un placer poder brindarle cuidado médico de alta calidad. Como miembro de PHS LTC, usted contará con su propio trabajador social y proveedor médico. Ellos trabajarán en conjunto para brindarle todos los servicios que son ofrecidos y necesarios. Su proveedor médico hará los arreglos para sus servicios médicos y medicamento. Su trabajador social ordenará los servicios que no son médicos, y el/ella será quien se encargue de coordinar sus necesidades médicas. El/Ella le ayudará con cualquier pregunta que usted tenga sobre su plan de cuidado.

El resto de este manual le proporcionará más información sobre nuestro Plan. POR FAVOR LEALO. Le ayudará para que pueda recibir todo el cuidado y los servicios que necesita. Si tiene preguntas sobre sus beneficios o servicios, favor de llamar a su trabajador social al (520) 243-8122 o al Departamento de Servicios de Miembros al (520) 243-8122 o al 1-800-423-3801 en Tucson. En Nogales usted se puede comunicar con su Trabajador Social al 1-888-483-8700.

► PIMA HEALTH SYSTEM

PHS es el programa de ALTCS en los condados de Pima y de Santa Cruz. Nuestros doctores, hogares de ancianos, hospitales, especialistas, farmacias y otros proveedores médicos trabajan en conjunto para ofrecerle el cuidado médico de alta calidad que usted se merece.

Nuestras oficinas administrativas están localizadas en 3950 S. Country Club, Suite 400, Tucson, AZ 85714. La mayoría de las operaciones de PHS se realizan en Tucson. La oficina de PHS en el condado de Santa Cruz se encuentra en 857 W. Bell Rd., Suite #5, Nogales, AZ 85621. Nuestras horas de negocio para las dos oficinas son 8:00 A.M. a 5:00 P.M., de lunes a viernes. En Tucson usted se puede comunicar con un asociado del Departamento de Servicios a Miembros al (520) 243-8060 o al 1-800-423-3801. Para comunicarse con su Trabajador Social o un representante de Servicios a Miembros en Nogales, llame al 377-0643 o al 1-888-483-8700.

Como miembro de PHS, usted tiene derecho a escoger su médico, proveedor de cuidado primario (PCP), que está localizado cerca de su hogar o área de servicio, que coordinará todas sus necesidades médicas. Nuestros PCP's ofrecen una gran variedad de servicios médicos y localidades para sus necesidades. Si usted necesita servicios médicos especiales, su PCP y trabajador social coordinarán los arreglos necesarios con autorización de PHS.

PHS se mantiene al tanto de la habilidad de algunos de nuestros PCP's para comunicarse en otros idiomas y le podemos ayudar a escoger un PCP que se comunique en su idioma.

Los miembros no necesitan una referencia o autorización para todos los servicios. Los miembros de PHS pueden obtener los servicios de ginecólogo, de planificación familiar, de un PCP, servicios de salud de conducta y servicio dental de rutina (solamente para miembros menores de 21 años) entre otros sin una referencia. Para más información sobre cuales servicios de PHS requieren una referencia o autorización, revise la página 15.

Si usted decide recibir sus servicios médicos con un proveedor que no es de PHS, usted tendrá que pagar por todo los servicios.

► DIVERSIDAD CULTURAL

PHS trabaja para mejorar la calidad de vida de nuestros miembros. Nosotros entendemos que cada uno de nuestros miembros se comunican en diferentes idiomas, tienen diferentes costumbres, creencias y provienen de diferentes culturas. PHS es susceptible a sus diferencias culturales. Queremos que usted reciba servicios de salud de nosotros y de nuestros proveedores en la que se respete su cultura. Sabemos la importancia de que nos entendamos mutuamente.

Una de las maneras en que PHS es susceptible a sus diversidades culturales es al proveer este manual y todos nuestros materiales publicados para miembros en inglés y en español. PHS puede ayudarlo si usted necesita un intérprete. Podemos hacer arreglos para que un intérprete de Señas lo acompañe a sus citas. Si usted necesita un intérprete en otro idioma, nuestro servicio telefónico de interpretación puede ayudarlo cuando usted se comuniquen con nuestro personal de PHS y con su doctor si el/ella no puede proveerle un intérprete. Su doctor solamente necesita comunicarse con PHS cuando usted vaya a consulta y nosotros lo conectaremos con nuestros intérpretes.

Para solicitar cualquiera de nuestros documentos publicados en otro idioma, en letra más grande, en cinta grabada u otro formato llame a su Trabajador Social al (520) 243-8122 en Tucson ó al (520) 377-0643 en Nogales. También puede llamar al Departamento de Servicios a Miembros de PHS al (520) 243-8060 ó al 1-800-423-3801 en Tucson ó al 1-888-483-8700 en Nogales y haga su petición. Los servicios de interpretación oral se encuentran disponibles para usted sin ningún costo. Su proveedor también le puede asistir con interpretación cuando usted obtiene servicios.

► DEFINICIONES:

| | |
|------------|--|
| ALH | Casa de cuidado para Adultos (Assited Living Home) |
| AFC | Cuidado Adoptivo para Adultos (Adult Foster Care) |
| AHCCCS | Arizona Health Care Cost Containment System |
| ALTCS | Arizona Long Term Care Services |
| DME | Equipo Médico (Durable Medical Equipment) |
| Formulario | Una lista o libro de los medicamentos que estan cubiertos por PHS, con detalles de sus usos y dosis. |
| HCBS | Servicios de Comunidad y Hogar (Home and Community Based Services) |
| ID Card | Tarjeta de Identificación de AHCCCS y de PHS |
| LTC | Cuidado de Largo Plazo (Long Term Care) |
| PCP | Proveedor de Cuidado Primario (Primary Care Provider) - proveedor médico que solicita y coordina todo su cuidado médico. |
| PHS | Pima Health System - el plan de Largo Plazo del que usted es miembro. |
| ALC | Assisted Living Center (Supportive Residential Living Center) |
| CMS | Centros de Servicios de Medicare y Medicaid |

| | |
|--------------------------------|---|
| Medicare Managed Care Plan | Un grupo de cuidado que tiene un contrato de Medicare con CMS para proveerle servicios a miembros de Medicare, incluyendo Medicare Advantage Prescription Drug Plan (MAPDP), MAPDP Special Needs Plan, ó Medicare Prescription Drug Plan (PDP). Medicamentos cubiertos por estos planes no son cubiertos por AHCCCS. Revise la página 34 para más información de Medicare Managed Care Plan. |
| Medicare Part D | La opción, Prescription Drug Plan, para miembros de Medicare, incluyendo miembros que también son elegibles con Medicaid AHCCCS. Medicamentos cubiertos en este plan no son cubiertos por AHCCCS. Revise la página 15 para más información. |
| Medicare Part D Excluded Drugs | Medicamentos que están excluidos por Medicare, que AHCCCS continuara cubriendo. Los medicamentos excluidos son barbitúricos, benzodiazepines, y otros medicamentos indicados por AHCCCS que se obtienen sin receta médica. Medicamentos que son cubiertos por Medicare pero no están cubiertos por el Plan Part D, no son parte de los medicamentos que son excluidos, y no serán cubiertos por AHCCCS. Revise la pagina 15 para más información. |
| Titulo XIX | Los miembros con AHCCCS bajo Temporary Assistance to Needy Families (TANF), SOBRA, Supplemental Security Income (SSI) o grupos relacionados con SSI, el programa Libertad de Trabajar “Freedom to Wrok”, y el programa Tratamiento para Cancer del Seno y Cervical “Breast & Cervical Cancer Treatment”. |

► SU TRABAJADOR SOCIAL

Su trabajador social es la persona que se encargará de coordinar todos los arreglos necesarios para su cuidado y ordenará todos los servicios que no son médicos como la entrega de comidas al domicilio, asistente/cuidador en su hogar y limpieza además de otros servicios que usted pueda necesitar. Su trabajador social se reunirá con usted dentro de 7 a 12 días de su inscripción. El/Ella trabajará con usted para coordinar su plan de cuidado. Su plan de cuidado le explicará que servicios recibirá. Usted, su guardián, y/o su proveedor médico (PCP), ayudaran con su plan de cuidado. Su trabajador social programara visitas con usted después de su primera cita para revisar sus plan de cuidado y hacer cambios si son necesarios. Si tiene alguna pregunta sobre su cuidado, favor de llamar a su trabajador social al (520) 243-8122 en Tucson. En Nogales llame al (520) 377-0643 ó al 1-888-483-8700.

Antes de recibir servicios bajo PHS (excepto en una emergencia), usted necesita la aprobación de su proveedor médico y/o su trabajador social. Algunos servicios médicos no requieren autorización. Revise la página 15 para más información sobre los servicios que pueden requerir o no una autorización.

► DEPARTAMENTO DE SERVICIOS A MIEMBROS

Nuestro Departamento de Servicios para Miembros está aquí para ayudarle y servirle.

Nuestro mayor interés es su satisfacción con nuestro Plan, los servicios y los proveedores. Nosotros le podemos brindar ayuda en varias maneras, tales como:

- Ayudarle a escoger o a cambiar su PCP
- Darle información sobre sus beneficios
- Ayudarle a hacer una cita
- Ayudarle con transportación si usted no tiene otros medios de transporte disponible
- Ayudarle con cualquier problema que tiene con sus servicios. Siempre comuníquese con su trabajador social primero. Si el/ella no puede ayudarle, entonces llame al Departamento de Servicios a Miembros.
- Darle información sobre PHS LTC

Si usted necesita nuestra ayuda, llámenos al (520) 243-8060 ó al 1-800-423-3801 en Tucson, o en Nogales al 1-888-483-8700. El Departamento de Servicios a Miembros en Tucson esta abierto de 8:00 A.M. a 5:00 P.M., de lunes a viernes.

► CAMBIO DE PLAN

Pima Health System es el único plan de LTC en el condado de Pima y Santa Cruz. Esto quiere decir que si usted continua elegible para ALTCS y si su residencia permanente permanece en el condado de Pima o Santa Cruz no necesitará cambiar su plan de LTC. Solamente en situaciones muy inusuales un miembro de PHS podría ser temporalmente colocado en una institución con domicilio en otro condado sin tener que hacer un cambio de plan. Las situaciones siguientes pueden dar como resultado un cambio de plan:

Cambio de Domicilio realizado por PHS

- En caso de que un miembro necesite atención especializada en una institución y el tratamiento no se encuentre disponible en el Condado de Pima o Santa Cruz, o debido a falta de camas en el Condado de Pima o Santa Cruz. Un cambio de plan no será necesario en estos casos.

Cambio Iniciado por el Miembro o por un Familiar en Representación y Coordinado con PHS

- Cuando un miembro se muda a un condado fuera del condado de Pima o Santa Cruz, para vivir en su propio hogar, se necesita un cambio de plan. El miembro tendrá la oportunidad de escoger su plan antes de ser inscrito en un nuevo plan, si en ese condado hay más de un plan de LTC disponible.
- Cuando un miembro se cambia a un condado fuera del condado de Pima o Santa Cruz, para vivir en un hogar de ancianos o en una residencia alternativa, el plan no cambia, al menos que el plan actual y el plan del nuevo condado estén de acuerdo con un cambio de plan. El miembro tendrá la oportunidad de escoger su plan antes de ser inscrito en un nuevo plan, si en el nuevo condado hay más de un plan de LTC.

Cambio Iniciado por el Miembro

o por un Familiar en Representación que No sea Coordinado a través de PHS

- Cuando un miembro se cambia a otro condado sin reportar el cambio a PHS y a la oficina de ALTCS, PHS solamente será responsable de proveerle servicios de emergencia y servicios autorizados por su Trabajador Social. Cada miembro recibirá in-

formación de su Trabajador Social sobre las limitaciones y las exclusiones de servicios debido a su cambio a otro condado.

Miembros pueden solicitar un cambio de plan directamente con PHS o con la administración de AHCCCS.

Para más información sobre cambios de Plan (Program Contractor Changes), por favor llame a su Trabajador Social al (520) 243-8122 en Tucson o al 1-888-483-8700 en Nogales.

► **SERVICIOS DE CUIDADO DE LARGO PLAZO**

SERVICIOS DISPONIBLES CUANDO USTED VIVE EN SU HOGAR

Bajo el programa de HCBS (Home Community Based Services), los miembros pueden recibir ciertos servicios mientras viven en su propio hogar. Estos servicios incluyen:

- **Adult Day Health** ofrece cuidado planeado y supervisión, recreación y eventos sociales, entrenamiento personal, comidas, vigilar su salud y le ofrece varios servicios médicos preventivos, terapéuticos y reconstituyentes.
- **Cuidado de Asistente** un servicio con un asistente para clientes que viven en su propio hogar. Puede incluir servicios de ama de casa, cuidado personal, coordinación de servicios, supervisión general y ayuda, socialización y desarrollo de habilidad. Este programa ofrece una opción al cliente que prefiere no ir a un hogar de ancianos. Cuidadosamente se escogen los asistentes con los miembros pacientes y proveedores de cuidado se reúnen para asegurar las necesidades de cada miembro. Visitas de cuidado calificado y otros servicios se encuentran disponibles.

Self Directed Attendant Care (SDAC) es una opción dentro de Cuidado de Asistente. Esta opción fue implementada el 1 de agosto de 2008. Cuando es necesario médicamente y efectivo esta opción ofrece independencia y selección personal. Miembros administrarán activamente su propio cuidado y atención.

Cónyuges como Cuidador con Pago es una opción dentro de Cuidado de Asistente que le permite al miembro escoger que sus servicios de cuidado de asistente sean proporcionados por su cónyuge como su cuidador con pago, sujeto a condiciones y limitaciones de AHCCCS.

- **Sistema de Alerta en caso de Emergencia** es un sistema de monitoreo para miembros que no pueden solicitar ayuda en caso de una emergencia.
- **Modificación en su hogar** es un servicio que ofrece artículos que se pueden modificar y adaptar para que le permitan al miembro funcionar de una manera independiente en su propio hogar.
- **Grupo de Respirio** es un servicio parecido a Adult Day Health. Se puede sustituir este servicio cuando un Adult Day Health no se encuentra disponible.
- **Habilitación** es un servicio que provee capacitación para un oficio que le permita vivir independiente u oficio especializado en el desarrollo e intervención de comportamiento.
- **Entrega de comida a domicilio** es un servicio que entrega comida directamente en su hogar.

- **Ama de Casa** provee ayuda con las actividades de rutina en su hogar como, ir al mercado, cocinar y otros mandados.
- **Cuidado Parcial** es un programa que provee actividades que promueven la superación, solución de problemas y actividades sociales.
- **Cuidado Personal** es un servicio que ayuda con el cuidado personal, el servicio incluye lavar el cabello, bañar y vestir.
- **Enfermera Particular** es un servicio que ofrece enfermería con enfermeras registradas especialmente para miembros que requieren una mayor y constante atención individual.
- **Cuidado de Descanso** es un servicio de cuidado de corto plazo con supervisión para dar descanso a la persona que esta principalmente encargada del cliente.

SERVICIOS QUE PUEDE RECIBIR EN SU PROPIO HOGAR Y/U OTROS SITIO DE HCBS

- **Manejo de conducta** es un servicio que consiste en administrar directamente los servicios de conducta del miembro y de sus necesidades de rehabilitación. Para un lista completa de todos los servicios cubiertos de salud de conducta por favor revise la pagina 20.
- **Servicios de Salud en su Hogar** es cuidado intermitente para miembros que no requieren cuidado en un hospital. Estos servicios incluyen enfermería, terapias, artículos y servicios de un asistente. Este servicio se ofrece bajo la dirección de su PCP para prevenir hospitalización o la necesidad de estar en un hogar de ancianos.
- **Hospicio** provee cuidado a miembros que padecen una enfermedad terminal que cuentan con seis meses o menos de vida. Los servicios de paciente interno o no interno en un sitio de asistencia o hogar de ancianos o servicios en el hogar se encuentran disponibles bajo cuidado de Hospicio.

➤ **SITIOS RESIDENCIALES DE LARGO PLAZO**

Para los miembros que no pueden cuidarse en su propio hogar podrían escoger alguno de los tres sitios residenciales. PHS no cubre la habitación y comida para los miembros en uno de estos sitios residenciales.

SITIOS RESIDENCIALES DE HCBS

- **Sitios de Asistencia** son sitios residenciales que ofrecen servicios de cuidado supervisado y servicio personal. Existen tres diferentes tipos de estos sitios residenciales que son cubiertos:
 - a) *Hogar de Cuidado Adoptivo para Adultos (AFC)* ofrece cuarto y hospedaje, supervisión y coordinación de servicios necesarios dentro de un ambiente familiar para cuatro adultos o menos.
 - b) *Hogar de Asistencia, (ALH)* ofrece cuartos residenciales a diez personas o menos, y ayuda con medicinas y socialización.
 - c) *Centros de Asistencia, (ALC)* ofrecen apartamentos privados, al menos que el residente pida lo contrario, que incluyen un área para vivir, dormir, cocinar, un baño privado y almacén.

Su trabajador social le informará sobre otras opciones especializadas de HCBS cuando se encuentren disponibles.

SITIOS DE SALUD DE CONDUCTA

Para los miembros con problemas de conducta que necesitan cuidado 24 horas al día pueden ser elegibles para uno de los tres programas. El tipo de programa disponible dependerá de las necesidades del miembro.

- **Salud de Conducta Nivel I**

Es una agencia de salud de conducta que ofrece un lugar de residencia en un ambiente estructural con supervisión las 24 horas del día, servicios médicos en el mismo lugar y un programa intenso de conducta. Este lugar se encuentra en el nivel más alto en servicios de conducta para pacientes internos (sin incluir hospitales psiquiátricos). Cuando es considerado como un sitio residencial alternativo puede ofrecer estabilización de crisis de salud mental y/o desintoxicación.

- **Salud de Conducta Nivel II**

Es una agencia de salud de conducta que ofrece un lugar de residencia en un ambiente estructural con supervisión las 24 horas del día y servicios de consejería u otras actividades terapéuticas para personas que no necesitan servicios médicos en el mismo lugar y un programa intenso de conducta que se encuentra en el sitio de Nivel I.

- **Salud de Conducta Nivel III**

Es un servicio de salud de conducta que provee un lugar de residencia con supervisión las 24 horas y protección de apoyo, manejo de conducta o rehabilitación psicosocial y asegura que los miembros reciban su medicamento, que obtengan el tratamiento necesario y la transportación a las agencias externas de ser necesario. Ofrece capacitación para adaptarse a la vida cotidiana, social y actividades recreativas que pueden ser proveídas directamente o por agencias externas.

SITIOS INSTITUCIONAL

- **Hogar de Ancianos**

Los hogares de Ancianos ofrecen un cuarto y servicios de enfermería para miembros que requieren continuamente de estos servicios pero que no necesitan cuidado diario en un hospital con atención directa de un doctor. Los servicios en Hogares de Ancianos son para miembros que cuentan con problemas médicos crónicos o que necesitan atención médica las 24 horas al día y tratamiento de una enfermera bajo la dirección del proveedor médico.

- **Institución de Enfermedad Mental (IMD)**

Sitios que principalmente ofrecen servicios diagnósticos, de cuidado y tratamiento a miembros con enfermedades mentales o abuso de drogas.

- **Centro Residencial Psiquiátrica**

Un hospital con licencia, o un centro residencial de tratamiento (RTC) con autorización para ofrecer cuarto y hospedaje, diagnóstico, y tratamiento para problemas de conducta a los miembros menores de 21 años.

► CUIDADO DE TRANSICION

• Programa Transición de LTC

El Programa Transitorio de LTC se encuentra disponible para todos los miembros de LTC que demuestran que han mejorado de su condición, pero que todavía necesitan ayuda con algunas actividades diarias. Este programa le ofrece a los miembros servicios de HCBS y hasta 90 días de cuidado en un hogar de ancianos.

Comuníquese con su trabajador social al (520) 243-8122 en Tucson ó al (520) 377-0643 en Nogales, para obtener más información sobre el Programa Transitorio de LTC.

► SU PROVEEDOR MÉDICO

PHS LTC cuenta con doctores quienes son médicos familiares, generales, pediatras, internistas, obstétricos, ginecólogos, enfermeras certificadas y asistentes médicos quienes le proporcionaran cuidado médico. Uno de estos doctores será su proveedor de cuidado primario (PCP). A todos los miembros se les asigna un PCP el día que se inscriben con PHS. Usted recibirá una carta por correo o de su trabajador social que indica el nombre de su PCP, su dirección y número de teléfono. Su PCP ordenará todo su cuidado médico y medicinas para cubrir sus necesidades médicas. Su Trabajador Social determinará si un PCP que hace consultas a domicilio es apropiado para usted. Hable con su Trabajador Social para más información sobre la disponibilidad de los PCP's que consultan a miembros en su propio hogar.

Los miembros de PHS LTC pueden llamar al departamento de Servicios a Miembros al (520) 243-8122 ó al 1-800-423-3801 en Tucson ó al 1-888-483-8700 en Nogales, para solicitar información con respecto a cualquiera de nuestros proveedores.

HOGAR DE ANCIANOS

Un Proveedor Médico será asignado por PHS a cada Hogar de Ancianos. Si usted no tiene otro seguro de salud, el/ella proporcionará el cuidado médico que usted necesita. Si usted no sabe quien es su PCP, llame a su trabajador social al (520) 243-8122 en Tucson o si usted está en el área de Nogales llame al (520) 377-0643 ó al 1-888-483-8700, pregúntele al personal del Hogar de Ancianos.

SERVICIOS DE COMUNIDAD Y HOGAR (HCBS)

Si usted vive en una casa, en un Hogar Adoptivo para Adultos, o en otro lugar de HCBS y no tiene otro seguro de salud, usted recibirá el cuidado de su PCP asignado cerca de su hogar o de un PCP que lo atenderá en su hogar. Si usted vive en un área rural fuera del área metropolitana de Tucson ó Nogales, se le asignará un PCP que pueda proveerle servicios en su comunidad rural.

► CAMBIO DE PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO

Usted tiene el derecho de cambiar su PCP a otro PCP en su área si no se encuentra satisfecho con el PCP asignado. Puede solicitar un cambio de PCP por teléfono, en persona o por escrito. Comuníquese con su trabajador social o con el Departamento de Servicios a Miembros. Nosotros le ayudaremos a escoger un PCP. Todos los cambios

de PCP tomarán efecto el primer día del próximo mes.

Una lista de proveedores se encuentra disponible para todos los miembros de PHS LTC sin costo alguno. Llame a su trabajador social al (520) 243-8122 o al Departamento de Servicios a Miembros al (520) 243-8060 en Tucson para solicitar una lista de proveedores. En Nogales los miembros pueden contactar a su trabajador social al (520) 377-0643 ó al 1-888-483-8700. La lista de proveedores será proveída para usted sin costo. Los miembros también pueden obtener una copia de la lista por Internet en www.phs.pima.gov. La lista de proveedores también indicará si el proveedor acepta pacientes nuevos, si habla otro idioma e información sobre cualquier limitación o restricción que tenga.

► CITAS MÉDICAS

HOGAR DE ANCIANOS

Si usted vive en un Hogar de Ancianos, su proveedor médico ira a visitarlo dentro de 21 días de su inscripción y cuando menos cada sesenta (60) días, o de ser necesario con más frecuencia. El personal del Hogar le informará cuando su proveedor médico irá a visitarlo. Usted, un miembro de su familia o su representante pueden llamar a su PCP. Usted también puede llamarle a su Trabajador Social en Tucson al (520) 243-8122 o en Nogales al (520) 377-0643 o 1-888-483-8700.

SERVICIOS DE COMUNIDAD Y HOGAR (HCBS)

Si usted esta en el programa de HCBS su trabajador social solicitará su primera cita con su PCP. Usted tendrá una cita de rutina cada vez que sea necesario. Si usted tiene alguna pregunta o necesita ver a su PCP, usted o su patrocinador pueden llamar a la oficina de su PCP. El número de su PCP se encuentra en el folleto de proveedores de PHS que se incluye con este manual. Si usted no consigue una cita dentro de tres semanas, por favor llame al Departamento de Servicios a Miembros al (520) 243-8060 o 1-800-423-3801.

Para asegurar que lo atiendan cuando es debido, por favor llegue “A TIEMPO” a todas sus citas.

Si no puede ir a su cita médica, o necesita cambiar su cita, por favor cancele/cambie su cita 24 horas antes para que otra persona tome su cita. Si usted está utilizando los servicios de transportación de PHS, llame al (520) 243-8060 en Tucson para cancelar/cambiar su transportación. Los miembros que viven en Nogales deben llamar al (520) 377-0643 ó al 1-888-483-8700 para cancelar su transportación.

► CUIDADO DE ESPECIALISTA

Los miembros pueden recibir servicios de rutina y preventivos de ginecología o servicios dentales para niños (de 0 a 20 años) sin necesidad de una referencia de su PCP ni la autorización de PHS.

Si su proveedor médico considera necesario que usted vea a un especialista médico, el/ella determinará si esos servicios de especialista requieren autorización de PHS. Muchos de los servicios de especialista no requieren una autorización de PHS si su PCP le da

la referencia para un especialista contratado con PHS. Si el servicio de especialista que usted necesita tiene que ser aprobado, nosotros le haremos saber a usted y al especialista si aprobamos el servicio y después asegúrese de que se le haga una cita. Si no lo aprobamos, usted recibirá una carta diciéndole el porqué y como puede apelar la decisión.

Si el especialista le receta medicinas, usted puede surtir la receta en una farmacia de PHS incluida en la lista de proveedores. Si usted vive en un hogar de ancianos, su PCP revisará las sugerencias del especialista y ordenará el medicamento necesario.

► **MEDICAMENTO**

Miembros sin Medicare: Su proveedor médico es la única persona que puede darle una receta para su medicina. El o ella puede contestar cualquier pregunta que usted tenga sobre su medicamento. Si usted vive en un hogar de ancianos o un sitio residencial, sus medicinas, por lo general, se le entregaran en su lugar de residencia. Si usted vive en su propio hogar, usted puede recoger su medicina en cualquier farmacia de PHS. Si tiene preguntas, llame a su trabajador social al (520) 243-8122 en Tucson. Para los miembros en Nogales llame a su Trabajador Social al (520) 377-0643 ó al 1-888-483-8700.

Miembros con Medicare: Usted tendrá que obtener sus medicinas por su Medicare Managed Care Plan o Prescription Drug Plan. Para mas información comuníquese con su Trabajador Social al (520) 243-8122 ó al 1-800-423-3801 en Tucson ó en Nogales al (520) 377-0643 ó 1-888-483-8700. PHS no paga medicinas cubiertas por Medicare ni los co-pagos de los medicamentos para miembros con Medicare.

PHS solamente pagara por las medicinas que estan excluidas por Medicare, como barbitúricos, benzodiazepines, y otros medicamentos indicados por AHCCCS que se obtienen sin receta médica.

► **EQUIPO MÉDICO Y ARTÍCULOS**

Si usted y su PCP deciden que usted necesita equipo y/o artículos médicos, su proveedor médico obtendrá la autorización de PHS. Por lo general el equipo le será entregado a usted por un vendedor de PHS. Si compra los artículos usted mismo no se le puede reembolsar lo que gasto.

► **SUMARIO DE BENEFICIOS**

Con la orden de su proveedor médico y/o la autorización de su trabajador social, un sin fin de servicios médicos le son ofrecidos a usted. Para que PHS lo cubra, usted tiene que recibir todos sus servicios médicos con un proveedor de PHS. Los servicios deben ser médicamente necesarios y algunos servicios, requieren autorización de PHS. ¡Si usted recibe servicios sin autorización de su PCP, trabajador social y PHS, nosotros no pagaremos la cuenta! (Excepto en una emergencia que arriesga su vida y que usted no pueda llegar con toda seguridad a un proveedor de PHS.)

Como miembro de PHS usted no es responsable por las deudas de PHS por los servicios cubiertos que son proveídos a usted por PHS. Los servicios con una marca (✓) a la derecha necesitan ser autorizados por PHS.

PHS tiene 14 días de la fecha en que recibe una solicitud de autorización para hacer una decisión sobre una solicitud de rutina. Esto se nombra una solicitud de autorización estándar. Si usted tiene una condición de salud seria, PHS tiene 3 días hábiles de la fecha de una solicitud acelerada para hacer una decisión. En algunos casos pueda ser que PHS necesita más información para hacer una decisión en su solicitud, entonces le mandaremos a usted y a su doctor una Nota de Extensión (NOE). La NOE nos da 14 días más de calendario para hacer la decisión sobre una solicitud estándar o acelerada si la dilación es en su mejor interés. Si PHS no recibe la información adicional que solicito dentro del tiempo indicado, la solicitud se considera desaprobada, y usted recibirá un Nota de Acción (NOA). Para mas información de NOA's por favor revise la pagina 29. Para recibir los servicios que no tienen una marca (✓) a la derecha usted no necesita una referencia o autorización.

BENEFICIOS:

- Todos los servicios del Proveedor de Cuidado Primario (PCP) y OB/GYN de rutina de PHS LTC
- ✓ • Terminar un Embarazo - Se aprobará si el miembro sufre de una condición médica o un desorden físico, daño físico, o una enfermedad que daña su condición física que fue causada por o que resulta del mismo embarazo y que, certificado por un medico, pone en riesgo la vida del miembro encinta a menos que se interrumpa el embarazo, ó en casos de violación sexual o incesto; o si la interrupción del embarazo es médicamente recomendada en caso de que el continuar con el embarazo puede crear un serio desorden físico o mental por el embarazo del miembro encinta creando: a) serio problema físico o mental para el miembro encinta, b) impedimento de alguna función corporal del miembro encinta, c) disfunción total o parcial de algún órgano vital del miembro encinta, d) si la salud del miembro encinta empeora, ó e) si causa impedimento al miembro encinta a recibir tratamiento médico para algún problema de salud.
- ✓ • Cirugía Ambulante
- ✓ • Servicios y tratamientos auditivos para miembros menores de 21 años, incluyendo evaluación audible y examen para identificar perdida auditiva (del oído) y de rehabilitación (aparatos auditivos) (una autorización es necesaria para aparatos auditivos)
- ✓ • Servicios de Salud de Conducta. Revise la página 20 para más detalles
- Transfusiones sanguíneas (una autorización es requerida cuando se provea como paciente no-interno)
- ✓ • Servicios de quiropráctico para miembros adultos elegibles para "QMB" y todos los miembros menores de 21 años elegibles bajo Título XIX siempre y cuando el servicio sea solicitado por su PCP
- ✓ • Colonoscopia (examen del colon) (una autorización no es necesaria si el examen toma acabo en la oficina del medico)
- Servicio dental completo para miembros menores de 21 años (dos exámenes por año) revise la pagina 24 para mas información
- ✓ • Dentaduras, para miembros menores de 21 años de edad, si médicamente recomendado por el PCP y el dentista para mejorar el problema de salud del

miembro (por línea directiva de AHCCCS)

- ✓ • Administración diabética por una persona certificada
- ✓ • Pruebas de diagnóstico en un lugar que no esté contratado con PHS
- Diálisis incluyendo los artículos, pruebas diagnósticas y medicamento
- Evaluación Temprana y periódica, Diagnósticos y Tratamiento (E.P.S.D.T.), para miembros desde su nacimiento hasta los 20 años, revise la página 23 para más detalles
- ✓ • EGD/endoscopia digestiva (un examen del esófago, estómago, y parte del intestino con un aparato de fibra óptica) (una autorización no es necesaria si el examen toma acabo en la oficina del medico)
- Cuidado de emergencia
- Servicio dental de emergencia y extracciones para miembros de 21 años en adelante
- Hospitalización de emergencia
- Transportación de emergencia - ambulancia (solamente en situaciones en las que su vida corre peligro)
- Examen de ojos, anteojos y servicios de emergencia de ojo para miembros menores de 21 años
- ✓ • Examen de ojos y anteojos o lentes de contacto para miembros de 21 años en adelante solamente en caso de ser medicamento necesario después de una cirugía de cataratas y como cuidado de emergencia para condiciones consideradas emergencias médicas del ojo (autorización es necesaria para obtener anteojos o contactos)
- Planificación familiar, incluyendo pastillas anticonceptivas y esterilización-voluntaria (una autorización es necesaria para cirugía de esterilización)
- ✓ • Pompa de alimentación
- Consejería genética (cuando no sea durante el embarazo)
- Servicios de HCBS, revise las paginas 10-12 para mas información
- Evaluación de riesgo y pruebas
- Evaluación audible y examen para identificar pérdida auditiva (del oído) y de rehabilitación (aparatos auditivos) para miembros menores de 21 años. (una autorización es necesaria para aparatos de auditivos)
- ✓ • Visitas en su hogar por una enfermera
- ✓ • Monitor uterino
- Terapia intravenosa en su hogar
- ✓ • Hospicio
- Identificación y evaluación de pérdida auditiva (del oído) para miembros de 21 años en adelante. (Servicios adicionales se encuentran disponibles si el miembro no puede oír debido a un accidente o un daño causado por una condición de emergencia)
- Vacunas/Inmunizaciones

- ✓ • Calzón para incontinencia (pañales) incluyendo “pull ups” (un panel estilo ropa interior) para los miembros mayores de 3 años y menores de 21 años que tienen una incapacidad documentada que causa la inhabilidad de poder controlar el intestino y/o la vejiga (límite de 240 pañales por mes, al menos que el miembro tenga problemas crónicos del intestino o la vejiga)
- ✓ • Cuidado de paciente interno y no-interno en un hospital
- ✓ • Servicios quirúrgicos/cirugía de paciente interno y no interno y anestesiología cuando necesario
- Laboratorio (una autorización es necesaria cuando recibe un servicio en un sitio que no está contratado)
- Servicios limitados para el tratamiento de alcoholismo y adicción a las drogas
- ✓ • Biopsia del hígado
- ✓ • Cuidado prenatal (revise la página 21 para más información) (una autorización es necesaria para el paquete de servicios completos del embarazo, el paquete de servicios incluye todos los servicios relacionados con el embarazo, incluyendo el parto)
- Cuidado de especialista
- ✓ • Alimentos médicos - con límites cuando son ordenados por su PCP, incluyendo fórmula metabólica y comida baja en proteína
- ✓ • Artículos, equipo y prótesis médicos
- Transplantes de órgano y tejido que no son experimentales y drogas inmunosupresantes relacionadas que son aprobadas por AHCCCS
- Evaluación nutricional
- ✓ • Terapia nutricional enteral, parenteral o oral cuando médicamente recomendada
- ✓ • Servicios de salud de paciente no-interno
- ✓ • Oxígeno y terapia de oxígeno fuera de un hospital
- Farmacia/medicamentos con receta (revise la página 15 para más información sobre la cobertura para miembros en Medicare y sin Medicare)
- Servicios de Podiatra (cuidado médico de los pies que no es de rutina) (una autorización es necesaria cuando no se cumple con los requisitos de Medicare)
- ✓ • Quimioterapia (una autorización es requerida cuando se provee como paciente no-interno)
- ✓ • Servicios dentales cuando necesarios antes de un transplante de órgano o tejido
- Cuidado preventivo y servicios educativos sobre la salud
- ✓ • Servicios y aparatos de prótesis
- Radiología (rayos-x) e imágenes médicas
- ✓ • Imagen de Resonancia Magnética (MRI)
- ✓ • Radiación diagnóstica y terapéutica
- ✓ • Servicios de rehabilitación

- ✓ • Cuidado de rutina del pie para miembros que sufren de una enfermedad grave sistémica y cuidado de las unas para miembros con una condición sistémica o infección fungal
- ✓ • Aparato TENS (aparato de neuroestimulación eléctrica transcutánea)
- ✓ • Terapia física, respiratoria, de hablar, ocupacional y de radiación cuando necesaria médicamente
- ✓ • Cama para terapia
- ✓ • Transportación - que no sea de emergencia cuando sea necesaria para citas médicas y autorizada por PHS; revise la página 26
 - Evaluación y tratamiento inicial
 - Servicios de cuidado urgente
- ✓ • Ventiladores
- ✓ • Silla de ruedas – eléctrica y personalizada (hecha a su medida)
- ✓ • Frenos (no-dental)

Llame a su trabajador social al (520) 243-8122 o al Departamento de Servicios a Miembros al (520) 243-8060 o al 1-800-423-3801 en Tucson ó al (520) 377-0643 ó al 1-888-483-8700 en Nogales, si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios.

➤ **SERVICIOS QUE NO ESTAN CUBIERTOS**

Los siguientes servicios no se encuentran disponibles para ningún miembro:

- Asesoramiento de aborto
- Cualquier servicio que requiere una autorización y la autorización no fue obtenida
- Cualquier servicio o tratamiento que no sea médicamente necesario
- Corazón mecánico o artificial y xenografías
- Acupuntura (tratamiento con agujas)
- Masaje y relajación
- Cirugía cosmética
- Procedimientos experimentales
- Servicios de la infertilidad
- Hacer retroactiva una esterilización voluntaria
- Operaciones para cambiar de sexo
- Implante de pene
- Implante de senos
- Artículos personales o de comodidad
- Medicinas, artículos médicos y medicina experimental que se dé sin receta médica (algunas medicinas que se dan sin receta médica pueden ser recetadas cuando es un alternativo con un costo menor a un medicamento que requiere receta)
- Enfermera privada en un hospital si no es médicamente necesaria, a menos que el cliente viva en su hogar y dependa de un ventilador

- Circuncisiones – solamente cuando sea medicamente necesario; una autorización es, necesaria
- Exámenes físicos y evaluaciones para empleo, viajes, responsabilidad de tercera entidad, las reclamaciones de incapacidad y cobertura de seguro

Los siguientes servicios no son cubiertos para miembros de 21 años en adelante:

- Servicio dental con excepción de emergencias
- Aparatos auditivos
- Servicios dentales que no son de emergencia
- Cirugía ortogénesis
- Exámenes de la vista para anteojos o lentes (al menos que sea después de cirugía de cataratas y sea medicamente necesario)
- Servicios en una institución para el tratamiento de TB o por un desorden mental para miembros menores de 65 años. Bajo el Título XIX los miembros de 21 a 64 años de edad podrían recibir servicios en una Institución para Enfermedades Mentales (IMD) hasta por 30 días por admisión y 60 días acumulativos por año (de julio a junio)

PHS no pagará por los servicios, cuando no sean de emergencia, de doctores, hospitales o cualquier otro proveedor cuando no es aprobado por PHS. Solamente en una verdadera emergencia PHS considera pagar por el servicio de un proveedor que no es parte de nuestra red de proveedores. (Revise la definición de “condición médica de emergencia” en la página 27.)

➤ **SERVICIOS DE SALUD DE CONDUCTA**

Servicios de salud de conducta le ayudan al miembro a pensar, sentirse y actuar en modos saludables. Servicios de salud de comportamiento son disponibles para todos los miembros de PHS LTC. El Behavioral Health Team o otro proveedor contratado de PHS proveerá los servicios. Usted puede ser un referencia directa para una evaluación de servicios de conducta o puede ser referido por un proveedor de salud en coordinación con su trabajador social o su proveedor médico primario. Los siguientes servicios son disponibles. Estos servicios solamente son disponibles cuando autorizados anteriormente:

- Manejo o tratamiento para el Comportamiento, Terapia y Consejos (cuidado personal, apoyo familiar/entrenamiento de cuidado en hogar, ayuda de si mismo/ apoyo de sus semejantes)
- Servicios de enfermera de salud de conducta
- Manejo de Casos (limitado)
- Servicios de Emergencia (no requiere autorización)
- Evaluación y Revisión
- Servicios de internado en un hospital
- Servicios de internado en un lugar psiquiátrico (centros de tratamiento residencial y locales de servicios sub-acute, fuera del hospital)
- Servicios para Enfermedad Mental Institucional (con limites)

- Servicios de laboratorio y radiografía para control de medicamentos y diagnóstico
- Medicamento, control y vigilancia de medicamento
- Tratamiento Agonist Opioid
- Cuidado Parcial (programa de día de supervisión, programa de día terapéutico y médico)
- Rehabilitación psicosocial
- Cuidado de Respiro/descanso
- Terapia y consejo (individual, familiar y en grupo)
- Servicios de transición de agencias rurales para el abuso de drogas
- Servicios de Cuidado Terapéutico en el Hogar
- Transportación de emergencia o medicamento necesaria

Servicios de emergencia o crisis son servicios que requieren atención inmediata y servicios de salud de conducta proveídos para responder a un crisis de salud de conducta de un miembro que no están previstos. Estos servicios son necesarios para prevenir daño inminente o para estabilizar o resolver un problema de salud de conducta y pueden ser proveídos en una agencia o hospital psiquiátrico.

Si la emergencia o crisis de salud de conducta ocurre dentro de las 8:00 A.M. y 5:00 P.M., de lunes a viernes y no arriesga su vida, comuníquese con la supervisora de PHS al (520) 546-4465. Para asistencia después de horas de oficina llame a Southern Arizona Mental Health Corporation (SAMHC) servicios de crisis al (520) 622-6000. Para servicios de emergencia o crisis que arriesgan su vida llame al 911.

Si tiene alguna pregunta o necesita más información, por favor hable con su trabajador social al (520) 243-8122 en Tucson ó en Nogales al (520) 377-0643 ó al 1-888-483-8700. PHS también tiene una Coordinadora de Servicios de Conducta que puede asistirle a los miembros y a su Trabajador Social en hacer los arreglos para obtener estos servicios. Los miembros se pueden comunicar con la Coordinadora al 546-4471.

► **SERVICIOS DE SALUD PARA LA MUJER**

GINECOLOGÍA – GYN

Si usted necesita los servicios de un ginecólogo, pregúntele a su PCP o Trabajador Social. El/Ella le dará información sobre un GYN en su área. Todos los servicios de rutina y preventivos de GYN son cubiertos. Usted debe hacerse un examen de ginecólogo por lo menos una vez al año. Los servicios de GYN preventivos y de rutina son cubiertos y no requieren autorización de PHS. Usted puede ir a cualquier GYN indicado en la lista de proveedores. Solamente necesita llamar para hacer una cita de rutina.

CUIDADO DE MATERNIDAD

Para su salud y la salud de su bebe, nuestros doctores y parteras ofrecen cuidado prenatal excelente. Su cuidado prenatal debe empezar lo mas pronto posible. Nuestra lista de proveedores indica los proveedores obstétricos que usted puede escoger durante su embarazo.

Usted puede recibir:

- Todos los servicios de su médico o de una partera
- Citas
- Exámenes y laboratorio
- Clases prenatales y de paternidad
- Sonograma cuando sea necesario
- Prueba voluntaria de VIH prenatal
- Parto
- Cuidado de recién nacido
- Cuidado después del parto
- Transportación
- Servicios en el hospital
- Centro de Parto y consulta

PHS le recomienda a todas las mujeres embarazadas que reciban la prueba prenatal de VIH por su bienestar y el de su bebé. Comuníquese con su obstetra para hablar sobre esta prueba y consultarle si usted debe tomarla.

Después del parto, los miembros deben hacer su cita para los servicios después del parto con su proveedor obstétrico. Los servicios después del parto son cubiertos por 60 días después de tener su bebe. Es importante que usted haga ésta cita y que cumpla con ella. En esta cita los miembros también pueden establecer sus servicios de planificación familiar.

PLANIFICACIÓN FAMILIAR

Servicios de Planificación familiar incluyen medicamentos anticonceptivos o artículos y esterilización voluntaria para hombres y mujeres. Miembros deben tener cuando menos 21 años de edad para recibir los servicios de esterilización voluntaria. Estos servicios se encuentran disponibles para todos los miembros que desean postergar o prevenir el embarazo. Usted puede escoger cualquier proveedor de ginecología o de planificación familiar de la lista de proveedores de PHS. Solamente necesita llamar al proveedor y poner su cita. Usted no necesita una referencia o autorización para recibir servicios de planificación familiar.

Métodos de planificación familiar (anticonceptivos) cubiertos (la mayoría no requieren autorización):

- Pastilla / La Píldora
- Inyecciones anticonceptivas
- Diafragma
- Espuma, jalea, crema, supositorios y capsulas
- Aparato I.U.D. (Intrauterino)
- Método Natural de Planificación Familiar (ritmo)
- Condón
- Esterilización - los miembros deben tener 21 años de edad, vasectomía (hombre), ligadura tubárica (mujer)
- Anticonceptivo oral de emergencia (post-coital)
- El Parche (requiere autorización)
- El Anillo/La Argolla (requiere autorización)

Si usted tiene alguna pregunta sobre los servicios de planificación familiar o si necesita mas información, llame a su Trabajador Social al (520) 243-8122 o al Departamento de

► SERVICIOS MÉDICOS PARA NIÑOS - EPSDT

Una parte importante de PHS LTC es el programa de Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Temprana y Periódica (EPSDT) para niños y adolescentes (menores de 21 años). EPSDT es un programa integral de salud para los niños de prevención y tratamiento, corrección y mejoramiento (alivio) de los problemas de salud física y mental de los miembros de AHCCCS menores de 21 años. El propósito de EPSDT es garantizar la disponibilidad y accesibilidad de los recursos de atención de la salud, así como para asistir a los beneficiarios de Medicaid en utilizar eficazmente estos recursos. Servicios de EPSDT proveen salud integral a través de la prevención primaria, intervención temprana, diagnóstico, tratamiento médico necesario, y las medidas complementarias de la atención para los problemas de salud físicos y de comportamiento para los miembros de AHCCCS menos de 21 años de edad. Los servicios EPSDT incluyen servicios de detección, los servicios de la visión, servicios dentales, de audición y todos los servicios médicamente necesarios obligatorios y opcionales que figuran en la ley federal 42 USC 1396d (a) para corregir o mejorar defectos y enfermedades físicas y mentales y problemas identificados en un examen EPSDT si los servicios están o no están cubiertos bajo el plan estatal de AHCCCS. Las limitaciones y exclusiones, excepto el requisito de necesidad médica y costo eficaz, no se aplican a los servicios de EPSDT.

Una visita del niño, así es sinónimo con una visita de EPSDT e incluye todos los exámenes y los servicios descritos en la lista de periodicidad de EPSDT de AHCCCS.

Cantidad, duración y ámbito: El Medicaid Act describe los servicios de EPSDT para incluir los servicios de detección, los servicios de la visión, servicios dentales, de audición y “otros servicios de salud necesarios, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas descritas en la ley federal 42 USC 1396d (a) para corregir o mejorar defectos y enfermedades físicas y mentales y las condiciones descubiertas por los servicios de detección, aunque dichos servicios no estén cubiertos por el plan estatal (AHCCCS). Esto significa que los servicios cubiertos de EPSDT incluyen servicios que corrigen o mejoran defectos mentales y físicos, condiciones y enfermedades descubiertas por el proceso de examen cuando tales servicios estén incluidos en una de las 28 opcionales y obligatorias categorías de “asistencia médica”, así como se describen en el Medicaid Act. Servicios cubiertos bajo EPSDT incluyen las 28 categorías de servicios en la ley federal, aun cuando no se enumeran los servicios en el Plan Estatal de AHCCCS, los estatutos de AHCCCS, las reglas o políticas, siempre que los servicios sean médicamente necesarios y el costo eficaz.

EPSDT incluye, pero no es limitado a, la cobertura de:

- los servicios hospitalarios para pacientes internos y ambulatorios
- de laboratorio y radiología
- servicios de enfermera
- servicios dentales
- servicios de salud mental
- prótesis, anteojos
- servicios médicos
- medicamentos
- servicios de terapia
- provisiones médicos
- transportación

- servicios de planificación familiar.

EPSDT también incluye el diagnóstico, detección, prevención y rehabilitación de servicios. Sin embargo, los servicios de EPSDT no incluyen los servicios que son exclusivamente cosméticos, o que no son de costo eficaz en comparación con otras intervenciones.

► BIENESTAR PARA ADULTOS

PHS y su PCP queremos ayudarle a mantenerse saludable. Un adulto es un miembro de 21 años en adelante. Para ayudarlo a mantenerse saludable, PHS LTC ofrece los siguientes servicios: evaluación de hipertensión, colesterol, cáncer de colon, enfermedades transmitidas sexualmente, tuberculosis y SIDA; mamografía y evaluación de la próstata, examen de papanicolao, examen físico y diagnósticos e inmunizaciones. Inmunizaciones para adultos incluyen difteria-tetano, influenza, neumococo, rubéola, sarampión y hepatitis B u otros si son medicamente indicados.

Llame a su PCP o GYN hoy para hacer una cita...su salud es importante. Usted no necesita una referencia o una autorización de PHS para estos servicios.

► SERVICIOS DENTALES

En esta sección se encuentran indicados los servicios dentales que son cubiertos para miembros menores de 21 años. Los miembros de 21 años y mayor solamente son elegibles para servicios dentales de emergencia. Llame a su Trabajador Social al (520) 243-8122 o al Departamento de Servicios de Miembros al (520) 243-8060 o al 1-800-423-3801 si tiene alguna pregunta.

Los miembros elegibles para estos servicios pueden escoger un dentista de la lista de proveedores de PHS, y llamar a la oficina del dentista para hacer una cita. Si usted no consigue una cita de rutina dentro de 45 días, una cita urgente dentro de 3 días o una cita de emergencia dentro de 24 horas, por favor llámele a su Trabajador Social al (520) 243-8122 o al 1-800-423-3801 en Tucson o al 1-888-483-8700 en Nogales. Para obtener una lista actualizada de los proveedores dentales de PHS, sin costo alguno, llame al Departamento de Servicios a Miembros.

Por favor llegue "A TIEMPO" a sus citas, esto ayudará a que usted y los demás miembros sean atendidos cuando se debe.

Si por alguna razón no puede acudir a su cita, llame a la oficina de su dentista por lo menos 24 horas antes para cancelarla.

Servicios Dentales Cubiertos para miembros de 0-20 años:

- Examen dental - evaluación dental dos veces al año para miembros hasta los 20 años
- Sellos dentales (muelas, solamente para miembros de 0-15 años de edad y para las primeras y segundas muelas permanentes sin caries)
- Dentadura postiza - solamente cuando sea médicamente necesaria
- Diagnósticos (rayos X, con limitaciones dependiendo en la edad del miembro)

- Educación (el autocuidado del higiene oral)
- Cuidado de emergencia
- Rellenos
- Tratamientos de fluoruro
- Anestesia local (la anestesia general será cubierta únicamente cuando la anestesia local sea contraindicada)
- Ortodoncia - frenos (cuando sean médicamente necesarios y aprobado por PHS. Los frenos deben ser decididos ser el tratamiento primario o una parte fundamental de un plan de tratamiento completo que es diseñado por el PCP en consulta con el dentista)
- Coronas de plástico o acrílico para dientes permanentes
- Recetas médicas
- Cuidado preventivo
- Terapia de médula
- Prótesis removibles (limitada)
- Empaste de raíz
- Servicios terapéuticos cuando sean médicamente necesarios
- Reemplazo de diente cuando el original se perdió a causa de trauma

Servicios Que No Están Cubiertos Para Niños de 3 - 20 años:

- Extracciones de dientes sin síntoma de infección o enfermedad, incluyendo el tercer molar
- TMJ – diagnosis y tratamiento en casos de disfunción mandibular en articulaciones, a menos que los servicios sean necesario médicamente o para el alivio de trauma

Servicios dentales cubiertos para adultos de 21 años en adelante, solamente en casos de emergencia (vea la página 27 para la definición de servicios médicos de emergencia):

- Anestesia
- Examen de emergencia
- Extracciones para aliviar inmediatamente el dolor severo: condiciones máxilo-faciales y extracciones
- Tratamiento inicial para infecciones severas
- Rayos X para tratamiento dental de emergencia
- Coronas prefabricadas (solo para eliminar dolor causado por una fractura)
- Servicios dentales cuando necesarios antes de un transplante de órgano o tejido
- Re-cementación de coronas, puentes y empaste
- Reemplazo de diente en el espacio original cuando el diente se perdió por causa de trauma
- Empaste de raíz: limitado a seis (6) dientes anteriores solamente, y únicamente de ser necesario para el tratamiento de una infección severa o para aliviar un dolor severo.
- Tratamiento de fractura

Servicios Que No Están Cubiertos para Adultos de 21 años en adelante:

- Coronas
- Dentadura postiza
- Extracciones que no sean en caso de emergencia
- Evaluaciones y rellenos de rutina
- Procedimientos reconstructivos de rutina
- Terapia de empaste de raíz de rutina
- TMJ – diagnóstico y tratamiento en casos de disfunción mandibular en articulaciones, a menos que sea para el alivio de trauma

► TRANSPORTACIÓN

PHS provee transportación a sus citas/servicios medicamente necesarios cuando el miembro no cuenta con su propio transporte. Antes de llamar a PHS para asistencia con transportación, primero trate de conseguir transportación para su cita con su familia, un amigo(a) o un vecino.

NECESIDAD MEDICA

Cuando usted necesite ir a su cita o necesita regresar a su hogar de su cita, el personal del Hogar de Ancianos, su patrocinador, su trabajador social o usted pueden solicitar su transporte para necesidades médicas. DEBE solicitar su transporte por lo menos 3 días antes de su cita o con mas tiempo si sabe que necesitará servicio de transportación. Llame a un representante de Transportación en Tucson al (520) 243-8060 para solicitar su transporte. Los miembros que viven en el Condado de Santa Cruz pueden llamar al (520) 377-0643 ó 1-888-483-8700 para transportación medicamente necesaria. Necesitamos saber si usted tiene necesidades especiales o si tiene o requiere equipo como oxígeno, silla de ruedas, andadera, camilla y si tendrá o necesitará un acompañante. Lo levantaremos en su lugar de residencia y lo regresaremos a ese mismo lugar. Solamente bajo circunstancias especiales le autorizaremos un regreso a otro destino que no sea el lugar donde se originó su transporte. Solamente una persona puede acompañar al miembro en el transporte, al menos que por una circunstancia especial sea necesario y sea anticipadamente aprobado por PHS. Por favor recuerde que un asiento de seguridad para el carro es necesario para todos los niños menores de 5 años.

TRANSPORTE DE EMERGENCIA

Transportación de ambulancia solamente será cubierta en casos de emergencia como se explica en la página 27. En caso de emergencia llame al 911 o a Southwest Ambulance al (520) 795-1211. *Si no es una verdadera emergencia, y el transporte no fue medicamente necesario PHS no pagará por el transporte de ambulancia.* Usted o la persona que solicitó la ambulancia tendrán que pagar la cuenta.

► CUIDADO URGENTE

PHS ofrece servicios de cuidado urgente en un centro cerca de su hogar. Si usted tiene un problema urgente, SIEMPRE llame a su PCP primero. Su PCP le hará una cita en su oficina o lo mandará a un centro de Cuidado Urgente de PHS incluido en la página 4.

► CUIDADO DE EMERGENCIA

Beneficio – PHS solamente cubre su cuidado si usted tiene una **verdadera emergencia**. Usted puede ir a cualquier hospital o sitio para recibir servicios de emergencia. Los servicios de emergencia se proveerán hasta que usted se reestablezca y lo den de alta o pueda ser trasladado a un proveedor de PHS. Una autorización no es necesaria para obtener servicios de emergencia.

PHS decidirá si su condición de emergencia fue una **verdadera emergencia médica** determinando hasta que punto los servicios de emergencia fueron solicitados, su entendimiento y conocimiento de los síntomas fueron los que cualquier persona consideraría como una emergencia.

Condición Médica de Emergencia – se refiere a una condición médica que se manifestó con síntomas graves (incluyendo dolor intenso) que de no ser diagnosticados o tratados inmediatamente puede: a) poner su salud (o con respecto a una mujer embarazada, la salud de la mujer o del bebé que espera) en serio peligro, b) sería incapacidad física, c) sería disfunción total o parcial de los órganos vitales.

Que Hacer en Una Emergencia – Si usted vive en su hogar, y tiene una emergencia y su condición arriesga su vida, vaya a la sala de emergencia más cercana o llame al 911 para solicitar ayuda. El hospital decidirá si usted necesita atención inmediata o si su condición puede esperar hasta que usted pueda ir con un proveedor de PHS. Recuerde que la sala de emergencia es solamente para VERDADERAS emergencias.

Si usted vive en un Hogar de Acianos o Centro o Sitio de Asistencia, el personal sabe como responder en caso de una emergencia y asegurarán que usted reciba el cuidado médico que necesita. Le hablarán a su PCP para que ayude en caso de emergencia.

| | |
|--|----------------|
| Números de Emergencia | 911 |
| Hospital University Physicians en Kino | (520) 874-2800 |
| Northwest Medical Center..... | (520) 469-8000 |
| Northwest Medical Center Oro Valley..... | (520) 901-3500 |
| Hospital San Jose | (520) 721-3840 |
| Hospital Sta. Maria | (520) 620-4901 |
| Tucson Medical Center | (520) 324-2040 |
| University Medical Center | (520) 694-6093 |
| Holy Cross Hospital (Nogales) | 520) 287-8020 |

Siempre siga estos pasos en una emergencia:

1. Identifíquese como miembro de Pima Health System LTC.
2. Dígale al proveedor de emergencia que debe de llamarnos dentro de 24 horas, para obtener una autorización para su admisión al (520) 243-8062. Cuando no es internado el proveedor de emergencia tiene 10 días para informarle a PHS que usted recibió servicios en el cuarto de emergencia.
3. Pida que manden los cobros de servicios a la oficina de PHS Claims Division (3950 S. Country Club Rd., Suite 350, Tucson, AZ 85714) para revisión.
4. Si le mandan cobrar, enséñele el cobro a su trabajador social. Su trabajador social

le ayudará a resolver el cobro. También puede mandar el cobro a PHS a la misma dirección indicada en el #3 arriba.

5. Favor de no pagar por los servicios. PHS no puede devolver dinero a los miembros directamente.

Usted no será responsable por servicios de emergencia cubiertos por AHCCCS si el proveedor de emergencia no le notifica a PHS de su tratamiento de emergencia. Si usted necesita que lo atiendan por una condición que no arriesga su vida, usted DEBE llamarle a su PCP primero para que le ayude. El/Ella le dirá que hacer y adonde ir.

► CUIDADO FUERA-DEL-ÁREA

Llame a su trabajador social y su proveedor médico para hacer arreglos necesarios médicos y aprender como obtener servicios por PHS antes de viajar fuera del Condado Pima o Santa Cruz. Necesita aprobación y saber como recibir cuidado por parte de PHS LTC antes de viajar fuera del Condado Pima o Santa Cruz. Si usted no recibe aprobación y se enferma (enfermedad menor o herida) durante su viaje, el costo y medicinas probablemente no sean pagadas por nosotros.

Cuando usted recibe servicios médicos fuera del Condado de Pima o Santa Cruz, PHS solamente cubre servicios considerados como una condición médica de emergencia. Revise la definición de condición médica de emergencia en la página 27. Su proveedor necesita registrarse con AHCCCS para poder recibir recompensa.

Si usted no está seguro sobre sus beneficios fuera-del-área o si un cobro será cubierto, llame a su trabajador social ANTES de recibir servicios.

Cuando usted recibe cuidado médico, siempre identifíquese como miembro de PHS LTC. Si usted requiere ser internado por una condición que ocurrió mientras usted estaba fuera de su hogar, el hospital debe llamar a PHS (520) 243-8062 dentro de 24 horas de la admisión. Usted es elegible para recibir servicios de hospital (para emergencias) hasta que pueda ser trasladado a un hospital de PHS LTC.

En cualquier momento que usted necesite recibir cuidado en un lugar que no sea contratado por PHS LTC, siempre siga las mismas instrucciones indicadas en los números 1 a 5, en la sección de Cuidado de Emergencia.

► PAGO POR CUIDADO – PARTE DEL COSTO AL MIEMBRO

Si usted vive en un Hogar de Ancianos, usted tiene que pagar una parte de su cuidado. La parte que usted tiene que pagar está establecida por la Administración de AHCCCS/ALTCS cuando usted es aceptado en el programa. A esta porción se le nombra “parte del costo” y puede cambiar. Después de que usted y su trabajador social coordinen su plan de cuidado, y decidan si usted va a vivir en un Hogar de Ancianos, usted será informado cómo y dónde pagar su “parte del costo” (share of cost).

Si usted vive en un Sitio/Hogar de Asistencia de Adultos o en un Sitio Alternativo Residencial de Behavioral Health usted tendrá un pago mensual para cuarto y hospedaje. La cantidad del pago es calculada por su Trabajador Social. Pueda ser que algunos miembros en el programa HCBS tengan que pagar una “parte del costo”. Si usted vive

en su propio hogar usted tiene que usar su propio dinero para sus necesidades.

El fallar de pagar su parte del costo o alojamiento puede resultar en un aviso de 30 días de desalojo.

► QUE HACER SI TIENE UNA QUEJA

A PHS le interesa saber sus preguntas, inquietudes y quejas. Los empleados y proveedores de PHS harán cualquier cosa para responder a sus inquietudes. He aquí algunas respuestas a sus posibles preguntas.

Usted tiene una *pregunta* acerca de PHS o de su cuidado médico.

Si usted tiene una pregunta, por favor comuníquese con su Trabajador Social en Tucson al (520) 243-8122 o en Nogales al (520) 377-0643 o 1-888-483-8700. También se puede comunicar con un representante del Departamento de Servicios a Miembros al (520) 243-8060 ó al 1-800-423-3801 en Tucson o al (520) 761-1521 en Nogales.

Usted tiene una *queja* porque se encuentra insatisfecho con alguna parte de su cuidado, o de los servicios que usted recibe de algún proveedor o empleado de PHS. Usted desea quejarse porque usted siente que PHS no ha respetado sus derechos.

Usted puede llamar al (520) 243-8122 en Tucson o en Nogales al (520) 377-0643 o 1-888-483-8700 y solicitar hablar con su Trabajador Social o al (520) 243-8060 ó al 1-800-423-3801 en Tucson y solicitar hablar con un Representante de Miembros. **A esto le llamamos agravio.** Ellos le ayudarán. Le llamaremos a usted con nuestra respuesta dentro de 10 días, en un plazo máximo de 90 días a partir de que usted nos llame. Si usted no está satisfecho con la respuesta de su Trabajador Social o el Representante a su agravio, usted puede escribirle al Grievance & Appeals Manager de PHS al 3950 S. Country Club Rd., Suite 400, Tucson, Arizona 85714. Usted también puede llamar al (520)243-8006 ó a nuestra línea gratuita al 1-800-423-3801. También puede enviarnos su agravio/queja por fax al (520) 243-8314. Usted no puede apelar un agravio con PHS o AHCCCS. Nosotros haremos todo lo posible para ayudarle con su agravio.

AVISO DE ACCIÓN

Si usted recibe una *Carta de Aviso de Acción* de que un servicio fué negado, reducido, suspendido o terminado y usted quiere saber que puede hacer al respecto. Una Acción es definida por AHCCCS como: (a) negársele o limitársele la autorización de un servicio solicitado, así como el tipo o nivel de servicio; (b) terminar, reducir o suspender un servicio que fué previamente autorizado, (c) negarle total o parcialmente el pago de un servicio; (d) al no proveerle servicios puntualmente; (e) al no actuar confirme el tiempo estimado requerido para una resolución estandar o acelerada de apelaciones y disposición de agravios; (f) el negarle a un miembro obtener servicios con un proveedor fuera de la red de proveedores de plan cuando el plan es el único plan disponible en el área rural.

Si usted no se encuentra satisfecho con la decisión de PHS en cuanto a la carta que usted recibió, usted puede escribir a PHS Grievance & Appeals Manager al 3950 S. Country Club Rd., Suite 400, Tucson, Arizona 85714. Usted también puede llamar al (520) 243-8006, ó llamar a nuestra línea gratuita al 1-800-423-3801. También puede enviarnos un fax al (520) 243-8314. Usted tiene hasta 60 días a partir de la fecha del **Aviso de Acción** para informarnos. **A esto se le llama apelación.** Usted también puede

apelar si fracasamos en proveerle los servicios de una manera puntual o si fracasamos en actuar dentro del tiempo estimado para responder a un agravio o queja. Le enviaremos una carta dentro de los siguientes 5 días para informarle que recibimos su apelación. Dentro de los siguientes 30 días le enviaremos a usted una **Carta de Resolución de Apelación**. Si necesitamos más tiempo, nosotros le avisaremos a usted. **La Carta de Resolución de Apelación** le informará a usted acerca de nuestra decisión final y de la razón. La carta también le informará a usted como solicitar una audiencia Estatal justa si usted no está de acuerdo con nuestra decisión final.

Si usted no entiende el Aviso de Acción o cree que el aviso es inadecuado en cualquier forma, usted puede presentar una queja con el Gerente de Quejas y Apelaciones de PHS al 243-8006. Si usted no recibe una resolución a su queja acerca del Aviso de Acción, usted puede quejarse directamente a AHCCCS al 1-800-654-8713.

En algunos casos de apelación es posible que necesitemos más tiempo para hacer una decisión sobre su apelación. Si se necesita más tiempo le enviaremos un Aviso de Extensión explicándole la razón por la que necesitamos más tiempo y la forma en que el tiempo adicional es útil para usted. Si la extensión se da, una decisión a su apelación se hará en 44 días en lugar de 30 días. Usted también tiene el derecho de pedir una extensión de 14 días al proceso de apelación por escrito o oralmente al Gerente de Grievance & Appeals.

Si usted no puede esperar 30 días por nuestra decisión.

Si su expediente médico indica que usted tiene un problema serio de salud, y esperar 30 días podría afectarle, déjenos saber. A esto se le llama apelación acelerada. La solicitud puede venir del miembro o un proveedor y debe incluir documentación que soporta la solicitud. Tal vez podamos tomar una decisión dentro de 3 días si tomar más tiempo de lo estándar para hacer una decisión tendrá graves repercusiones en su vida o salud, o la capacidad de lograr, mantener o recuperar su mejor función. Nosotros le llamaremos con nuestra decisión..

Si usted quiere continuar sus servicios durante su apelación.

En algunos casos usted podría continuar con sus servicios durante su apelación. Usted puede solicitarnos que no los suspendamos durante su apelación si nosotros decidimos suspender o reducir sus servicios antes de que se terminen. Usted debe solicitarlo por escrito dentro de 10 días de haber recibido el **Aviso de Acción** para la apelación. O usted puede solicitarlo por escrito dentro de 10 días de haber recibido nuestra carta de **Carta de Resolución de Apelación** si usted desea solicitar una audiencia Estatal justa. Nosotros le informaremos a usted como hacer esto en la carta. Si PHS o el Estado se mantiene con la primera decisión, usted tal vez tenga que pagar por el costo de esos servicios recibidos.

Otras cosas que usted tal vez quiera saber cuando usted solicite una apelación con PHS.

- Si necesita ayuda con la apelación, le podemos ayudar. Usted puede tener un representante legal o permitir que su proveedor de salud le ayude. Su proveedor de cuidado de salud debe contar con su consentimiento por escrito.
- Usted tiene el derecho de revisar su expediente y decirnos que es lo que quiere que hagamos.
- Usted también tiene el derecho de comunicarse con AHCCCS si PHS no resuelve su queja.

- Para obtener detalles sobre el criterio que PHS usa para hacer decisiones comuníquese con Medical Management al 243-8062.
- Usted no puede ser víctima de represalias por presentar una apelación.
- Nosotros haremos todo lo posible para proveerle la información en el idioma que usted habla. Infórmele al departamento de Servicios a Miembros si usted habla otro idioma. Usted puede llamar al (520) 243-8060.

Le enviaremos a usted una copia completa de nuestros Grievance System Standards and Procedures (sistema estándares y procedimientos para agravios), si usted nos lo solicita. Usted puede llamarnos al (520) 243-8006 para solicitar una copia.

► SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

SUS DERECHOS

Como miembro de PHS LTC y paciente de servicios médicos usted cuenta con muchos derechos. Derechos de poder expresarse, de tomar decisiones y de tomar acción serán respetadas. Sus derechos incluyen, pero no están limitados a lo siguiente:

Usted tiene el derecho de:

- ser tratado con cortesía y con respeto.
- recibir información de proveedores que hablan otro idioma además de inglés.
- tener libertad y dignidad personal.
- confidencialidad de sus archivos médicos y de toda comunicación sobre su salud. Ningún documento médico o archivo será revelado sin su autorización, al menos que sea a una agencia autorizada.
- reportar una queja sobre PHS o sobre un servicio proveído y esperar una respuesta dentro de poco tiempo.
- ser notificado por escrito cuando un servicio le es negado, reducido o terminado y de apelar y quejarse sobre la decisión. Revise la página 29 para más información sobre el proceso de apelación.
- poder hablar con su proveedor médico sobre su archivo médico y poder repasar su archivo cuando usted lo solicite. Este es un requisito por leyes Estatales y Federales.
- solicitar y recibir, anualmente, una copia de su archivo médico, con ciertas exclusiones, sin costo a usted. El derecho de obtener su archivo médico puede ser negado si la información incluye notas de psicoterapia, compilado por, o en anticipación razonable de una acción civil, criminal o administrativa, o información de salud protegida sujeta a la Ley Federal de Laboratorio Clínico de 1988, o exonerada de acuerdo con las directivas estatales.
- información sobre PHS, sus servicios y proveedores en un idioma que usted entienda.
- que sus servicios se le proveen con consideración a su diversidad cultural, y su capacidad limitada de hablar inglés, su habilidad de leer, y sus limitaciones visuales y auditivas.

- escoger un PCP de los proveedores disponibles de PHS, y el derecho de cambiar de PCP si no está satisfecho con el PCP asignado. (Existen restricciones)
- comunicarse con su proveedor médico o cualquier persona encargada de su cuidado médico.
- negarse a recibir algún servicio de un proveedor específico.
- participar en sus decisiones de cuidado médico.
- tomar decisiones por adelantado sobre su cuidado médico y que se cumplan.
- ser tratado en una manera justa, y recibir los servicios cubiertos, sin tomar en cuenta su raza, color, religión, sexo, orientación sexual, edad, nacionalidad, estado civil, desventaja físico, retraso mental (al menos que sea indicado médicamente) o condición económica.
- solicitar información, incluyendo si PHS cuenta con Physician Incentive Plans (PIP) que afectan el uso de servicios de referencias. (PHS no tiene PIPs.)
- sumario de los resultados de encuestas a miembros.
- acceso imparcial a tratamiento o a adaptación.
- privacidad y libertad para comunicarse con cualquier persona de su elección.
- compartir un cuarto con su cónyuge, si son residentes del mismo hogar.
- manejar sus negocios personales o delegar esta responsabilidad.
- recibir información completa, en lo que se refiere a su condición médica, a menos que sea medicamente restringido.
- libertad de negarse a hacer cualquier cosa para su proveedor médico que no sea parte de su plan de cuidado.
- información acerca de la naturaleza y la intención de cualquier procedimiento que se le realizará, y quien lo llevará a cabo.
- poder tener y usar su propia ropa y sus pertenencias, si el espacio lo permite, a menos que interfiera con los derechos de otra persona o sea medicamente prohibido.
- mantener sus derechos como ciudadano.
- libertad de restricciones físicas y químicas, o aislamiento, utilizado como medio de coerción, disciplina, conveniencia o venganza, excepto cuando el uso de restricciones sea solicitado por escrito por su proveedor médico por un tiempo específico, o en caso necesario para protección de dañarse a si mismo o a otras personas. Si el individuo está incapacitado mentalmente, el Comité de Derechos a Humanos tiene que aprobar el uso de restricciones.
- ser trasladado o dado de baja por razones médicas, o para su bienestar o el bienestar de los otros residentes.
- privacidad durante las visitas de su esposo(a).
- acceso a información completa de servicios disponibles por su proveedor al momento de admisión y durante el tiempo de su estancia. Incluyendo información sobre el costo de los servicios y el costo de servicios que no están cubiertos por un tercer pagador.
- saber los tipos de compensaciones que el plan utiliza.

- saber si un seguro contra-perdidas (stop-loss) es requerida.
- negarse a hablar o ver a alguna persona.
- ir a cualquier hospital o sitio medico para obtener cuidado de emergencia.
- segunda opinión, sin costo alguna, de un proveedor dentro de nuestra red o de un proveedor fuera de nuestra red cuando uno no se encuentra disponible dentro de nuestra red de proveedores.
- recibir información de tratamientos alternativos disponibles y sus opciones de una manera adecuada a su condición médica y su habilidad de comprenderla.
- poner una queja directamente con AHCCCS.
- obtener servicios médicos fuera del área de servicio del Plan cuando es necesario médicamente.
- solicitar una revisión si el acceso para inspeccionar o la solicitud para obtener una copia de la información en su archivo médico se le niega.
- enmendar o corregir su archivo médico. PHS requiere que todas las solicitudes para enmendar o corregir su archivo médico se hagan por escrito.

SUS RESPONSABILIDADES

Cada miembro de ALTCS debe de cumplir con sus responsabilidades como miembro y paciente. Las responsabilidades se incluyen, pero no estan limitadas a lo siguiente:

Usted tiene la responsabilidad de:

- tratar a otros con respeto y cortesía
- no interferir con la dignidad y privacidad de otros.
- saber el nombre de su PCP.
- usar un proveedor de PHS LTC para todos sus servicios médicos al menos que usted le informe a su Trabajador Social que usted escogió otro seguro médico y un PCP con ese seguro.
- decirle a su PCP y PHS LTC si usted tiene otro seguro médico (incluyendo Medicare).
- leer toda la información y los materiales que usted recibe de PHS LTC con respecto a procedimientos, beneficios y servicios.
- hacer citas durante las horas de oficina de su PCP en vez de ir a un centro de cuidado urgente o sala de emergencia (al menos que sea una situación que arriesga su vida).
- **llegar a tiempo a su cita.**
- **cancelar citas y transportación 24 horas antes cuando no puede atender a su cita o tiene que cambiarla.**
- darle a su proveedor médico su archivos indicando sus vacunas y otra información importante.
- proveer, con su mejor conocimiento, información completa acerca de sus quejas, enfermedades y hospitalizaciones del pasado, medicamento, y cualquier otra cosa en relación con su salud.
- seguir los consejos de su PCP con respecto a su plan de tratamiento en cuanto

a su medicamentos, dieta, ejercicios y referencias.

- preguntarle a su PCP sobre su salud, medicamento y tratamiento y tener en cuenta y comprender lo que se espera de usted sobre su cuidado médico.
- no abusar verbal y/o físicamente con los proveedores médicos, contratistas del programa que proveen servicios, personal de PHS, personal del hogar, y otros residentes.
- identificarse como miembro de PHS LTC antes de recibir CUALQUIER servicio médico.
- mantener su tarjeta plástica de identificación de AHCCCS/ALTCS y tarjeta de PHS en un lugar seguro. **No tire sus tarjetas a la basura.** No las preste, venda o deje que otra persona las use. Si usted hace esto, puede perder sus beneficios bajo AHCCCS/ALTCS o una acción legal podría iniciarse contra usted.
- reportar cualquier cambio en su condición a su proveedor médico inmediatamente.
- ser responsable por sus acciones si rechaza un tratamiento o si no sigue las instrucciones de el proveedor médico.
- cumplir con las reglas de su hogar o de ALTCS que afectan su cuidado y comportamiento. Esta responsabilidad incluye el tener que seguir las instrucciones de las enfermeras y otros profesionales mientras ellos estén atendiendo su plan de cuidado y poniendo en práctica las ordenes de su proveedor médico.
- ser considerado con los derechos de los otros residentes y el personal del hogar en que vive. Controlar su comportamiento personal, el ruido y el número de personas que lo visiten.
- tenerle respeto a la propiedad de otras personas y del hogar.
- reportarle a su Trabajador Social y a la oficina de ALTCS cuando usted se va cambiar de un condado a otro condado.
- cuidar de cualquier equipo médico que nosotros le proveamos asegurándose de que su uso sea solamente como debe de ser.
- tratar a los proveedores de servicios en hogar con respeto y asegurar que todas las personas en su casa también traten a los proveedores con respeto.
- ofrecer un ambiente seguro para trabajar a los proveedores de servicios en hogar

► ¿QUÉ PASA SI TENGO MEDICARE U OTRO SEGURO?

Si usted tiene Medicare, QMB, elegibilidad con un Advantage Plan de Medicare, o tiene cualquier otro seguro médico, ellos deben de pagar por sus servicios médicos primero. AHCCCS y PHS siempre serán los últimos en pagar después de que su seguro principal pague. Si usted necesita más información, puede solicitar el manual de Medicare “Other Things You Should Know About Medicare” en una oficina de Seguro Social.

PHS pagará los co-pagos médicos y los deducibles para miembros inscritos con un plan de Medicare FFS (Fee For Service), Medicare Suplementario, Medicare QMB ó Medicare

Advantage Plan, cuando el miembro recibe sus servicios con un proveedor contratado con PHS. Los proveedores de PHS deben mandar cobrar el co-pago medico y deducible directamente a PHS. Si usted escoge recibir sus servicios con un proveedor que no esta contratado con PHS, usted tendrá que pagar por todos sus co-pagos, co-seguro y deducibles si el servicio no esta aprobado por PHS. Incluso, los copagos para medicamentos de Medicare Parte D no están cubiertos.

Medicare FFS y Plan Suplementario: Si usted tiene Medicare, PHS LTC pagará según el contrato por su co-seguro y deducible por los servicios que estan cubiertos por Medicare y AHCCCS. **Si el servicio es proveído por un proveedor de PHS, PHS pagará siempre.**

Medicare QMB: Si usted es un miembro que es Qualified Medicare Beneficiary (QMB), PHS LTC pagará por su co-seguro y deducible por los servicios que AHCCCS no cubre o si los servicios tienen diferentes limites de protección, según el contrato. Esos servicios son:

- Servicios de quiropráctico para adultos
- Terapia ocupacional de paciente interno y no-interno para adultos
- Servicios psiquiátricos de paciente interno (Medicare impone un máximo de por vida)
- Servicios psicológicos
- Servicios respiro/descanso
- Cualquier servicio que está cubierto por o es una adición a el programa de Medicare que no está cubierto por AHCCCS.

Medicare Advantage Plan: Si usted está inscrito con un Medicare Advantage Plan, usted debe recibir sus servicios de Medicare por su Medicare Advantage Plan. **PHS LTC pagará por sus co-pagos médicos de Medicare y sus deducibles como pagador secundario, por los servicios cubiertos por AHCCCS solamente cuando son proveídos por un proveedor contratado por PHS.** El proveedor contratado por PHS debe enviarle el cobro a PHS por sus co-pagos y deducibles directamente. PHS podría pagar por servicios cubiertos por AHCCCS que no son cubiertos por su Medicare Advantage Plan, si son proveídos por un proveedor contratado por PHS. Servicios proveídos por un proveedor que no esta contratado con PHS deben ser aprobados por PHS para que PHS pague el co-pago, co-seguro o deducible. PHS no paga por las primas de Medicare Advantage Plan.

Miembros con Medicare tienen beneficios de farmacia bajo el programa de farmacia Medicare parte D. Los co-pagos de Medicare Parte D no están cubiertos.

Otro Seguro Médico: AHCCCS siempre es el último pagador. El proveedor médico debe cobrarle a cualquier otro seguro antes de cobrarle a PHS LTC.

PHS pagará por pagos adicionales (co-payments), adicionales a seguros (co-insurance) y deducibles para servicios cubiertos por AHCCCS para miembros inscritos con cualquier otro seguro, que no esté relacionado con Medicare. Los proveedores deben enviar los cobros a PHS para que sean considerados por pagos adicionales, adicionales a seguros y deducibles. Los miembros que obtienen servicios con proveedores fuera de la red de PHS que no quieren mandar cobrar estos cobros a PHS, deben pagar por sus propios pagos adicionales, adicionales a seguros y deducibles y solicitar un reembolso a PHS.

Si usted recibe un cobro por su pago adicional de un servicio cubierto por AHCCCS, y proveído por un proveedor de PHS usted debe solicitarle al proveedor que le envíe el cobro a PHS directamente. Si usted continua recibiendo cobros por estos servicios, contacte a su Trabajador Social al (520) 243-8122 en Tucson ó al (520) 377-0643 en Nogales.

➤ DECISIONES SOBRE SU CUIDADO DE SALUD

En este manual viene incluido un folleto que le proporcionará información sobre sus derechos de poder tomar las decisiones sobre su cuidado médico. Si usted vive en un Hogar de Ancianos, el hogar le dará ésta información. Por favor léalo y discúptalo con su familia, su PCP, y cualquier otra persona que puede ayudarle con estos asuntos.

➤ RECURSOS COMUNITARIOS

Los miembros tienen muchos servicios a su disposición en toda la comunidad. Estos servicios le ayudarán a mantenerse informado, y obtener servicios que AHCCCS no cubre, o cuando usted ya no es elegible para AHCCCS. Aquí son sólo algunos de los recursos disponibles para usted:

- **Arizona Department of Health Services Tobacco Education & Prevention Program (ADHS-TEPP)** – El ADHS-TEPP junto con el Arizona Smoker’s Helpline (ASHLine) entiende que es difícil dejar de fumar. Ellos están disponibles para ayudarle si usted está pensando en dejar de fumar. Ellos le pueden ayudar sin costo alguno para usted con el establecimiento de una fecha para dejar de fumar, información de los medicamentos, proporcionar apoyo y referencias a programas intensivos o servicios. Para obtener más información acerca de los beneficios de dejar de fumar tabaco, por favor llame a la ASHLine al 1-800-556-6222 o visite su sitio de internet en www.ashline.org. Usted también debe hablar con su médico para obtener más información y apoyo.
- **Pima Council on Aging** – Ofrece varios servicios directos y apoya el premovimiento del desarrollo de programas locales para los adultos mayores y sus familias. Los servicios incluyen asistencia para el cuidado de ancianos, reparación de casa, adaptación y renovación, además de otros. Para obtener más información acerca de los servicios que provee Pima Council on Aging, comuníquese con ellos al 790-7262 o 790-0504 o visite su sitio de internet al www.pcoa.org.
- **Alzheimer’s Association** – Provee educación, apoyo y la información a través de reuniones, materiales escritos y conferencias. Ofrecen servicios de apoyo para cuidadores de personas que padecen de la enfermedad Alzheimer’s o la demencia. Para obtener más información acerca de sus servicios comuníquese ellos al 322-6601 o en su línea de ayuda al 1-800-272-3900.
- **Community Information & Referral** - Este es un sitio de internet que ofrece información sobre la salud y servicios humanos, además de consejos sobre la atención de salud, alojamiento, el cuidado de los niños, el empleo, la seguridad, transportación, la alimentación, la nutrición, y asistencia legal y financiera y más. El sitio de internet se llama Community Information & Referral y puede ir a ella en www.cir.org.
- **Preparación para Emergencias** - ¿Estará preparado cuando se encuentra con una

emergencia? La agencia Federal Emergency Management Agency (FEMA) tiene un sitio web donde puede obtener información sobre cómo prepararse para un desastre o emergencia. Proporcionan información sobre la preparación para las personas mayores de edad, personas incapacitadas, personas con mascotas, etc. Los materiales provistos por FEMA son fáciles de ver, imprimir o compra sin ningún costo para usted. También puede ver vídeos cortos y educativos. Visita FEMA en www.ready.gov. Usted también puede visitar el nuevo sistema de alerta del Condado de Pima en <http://www.safetyalertgpc.com/> para recibir avisos a una serie de riesgos diferentes. Valla al Internet y registrarse o inscribirse llamando al 837-7381. En el Condado de Pima también hay un registro voluntario para las personas que puedan necesitar ayuda en caso de evacuación o emergencia. Usted puede registrarse para recibir esta asistencia al 798-0600. Miembros que viven en el Condado de Santa Cruz deben comunicarse con la Oficina de Manejo de Emergencias y Seguridad Nacional en Santa Cruz al 520-375-8000.

Hay muchos recursos disponibles en la comunidad. Usted puede obtener más información llamando a Servicios de Referencia al 881-1794. También hay una gran cantidad de información relacionada con la salud y los servicios comunitarios disponible en el internet. Visite estos dos sitios de internet para información: www.myazhethandwellness.com y www.MyAHCCCS.com.

► DADO DE BAJA DEL PROGRAMA

Para poder permanecer inscrito en el programa de PHS LTC, usted debe de mantener al día su elegibilidad. Si su elegibilidad termina o usted ya no califica será dado de baja del programa y no podrá recibir servicios bajo PHS LTC. Recuerde que tiene que renovar su elegibilidad financiera de ALTCS cada doce meses. También tiene que calificar médicamente bajo el criterio médico de ALTCS. Si usted ya no necesita servicios de LTC también será dado de baja. Su trabajador social puede discutir esto con usted si tiene alguna pregunta.

► CAMBIO FUERA DEL CONDADO O DEL ESTADO

Sus beneficios bajo PHS LTC son solamente en el Condado de Pima y Santa Cruz. Si se muda a una área fuera del condado, necesita avisarle a la oficina de ALTCS al número (520) 205-8600 en Tucson ó al 1-888-782-5827 ext. 78258 en Nogales, y a su trabajador social, para informarle de su cambio de domicilio. PHS LTC solamente autorizará servicios médicos de emergencia si se muda fuera del Condado de Pima o Santa Cruz, y cuando nos avisan de su tratamiento de emergencia. Los servicios no están cubiertos si se muda fuera del país.

► COMO REPORTAR CASOS DE FRAUDE Y DE ABUSO

PHS cuenta con un recurso por el que puede informarnos si usted tiene la impresión de que un caso de fraude o abuso existe contra el programa de AHCCCS.

Tenemos una forma que usted puede llenar o puede llamar al Compliance Hot Line al número (520) 419-0317 para darnos la información por teléfono.

Todos los casos reportados serán mantenidos de manera CONFIDENCIAL. Le aseguramos que su nombre, si decide darnos su nombre, solamente se le comunicará a los oficiales apropiados.

CASOS QUE DEBE REPORTAR

Abajo encontrará ejemplos de Fraude y Abuso que usted puede reportar. No solamente estos ejemplos pueden ocurrir. Si usted tiene la impresión de que un caso de fraude o abuso existe, y no está en la lista, por favor llámenos.

- Una persona que posiblemente mintió sobre sus recursos o su condición médica cuando aplicó para AHCCCS u otro programa financiero. Programas como T.A.N.F. (Temporary Assistance to Needy Families), Asistencia General, Estampillas Gubernamentales, o S.S.I.
- Es posible que un miembro de AHCCCS/ALTCS que se encuentra en un hospital, hogar de ancianos, hogar adoptivo u otro lugar de cuidado sea víctima de abuso físico, verbal o muerte injusta.
- Es posible que un miembro de AHCCCS/ALTCS que vive en su propio hogar pueda ser víctima de abuso físico o verbal.
- Si un doctor, hospital, dentista, farmacia, laboratorio u otro proveedor médico le cobra o le manda una cuenta cobrándole por servicios que ni usted ni ninguna otra persona recibió.
- Usted tiene la impresión de que un proveedor médico le cobra más a los pacientes de AHCCCS que a cualquier otro paciente por el mismo servicio.
- Alguien que usa la tarjeta plástica de AHCCCS de otra persona para recibir cuidado médico.
- Alguien que vende, presta ó le da a otras personas su tarjeta plástica de AHCCCS.
- Un proveedor médico que no provee el cuidado médico necesario a sus pacientes.
Ejemplos:
 - a) no dispone de una cita cuando es necesario
 - b) no ordena exámenes y procesos médicos necesarios
 - c) no lo manda con un especialista cuando es necesario
- Su asistente de cuidado no esta trabajando todas las horas que están autorizadas perosi esta recibiendo su sueldo por todas las horas.

COMO REPORTAR UN CASO

Para reportar un caso de fraude o abuso, o si usted quisiera obtener más información sobre este programa, hable al Compliance Hot Line al (520) 419-0317 o al PHS Compliance Officer al (520) 243-8032. Ella le mandará una forma para que usted la llene. También le mandaremos un sobre pre-pagado para que usted nos regrese la forma. O si usted gusta, nos puede dar la información por teléfono. Tambien puede reportar un caso por correo al P.O. Box 27895, Tucson, AZ 85726.

PONGA DE SU PARTE

¡Recuerde . . . todo lo que usted nos diga es CONFIDENCIAL! Ponga de su parte para ayudarles a los otros pacientes. Con su ayuda, AHCCCS podrá controlar el desperdicio y asegurar que todos los miembros reciban el mejor cuidado posible.