

SERVICIOS DE TRADUCCIÓN

Health Choice cuenta con afiliados de diferentes culturas y orígenes. Ofrecemos servicios de traducción a los afiliados que lo necesiten. Llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa) cuatro días hábiles antes de su cita de rutina, para hacer los arreglos de servicios de traducción a tiempo para la cita con su médico, dentista u otra cita médica. Si hay un médico que esté cerca de su casa y que hable su idioma, lo asignaremos a él como su médico de atención primaria. Siempre tendrá la posibilidad de llamar para cambiar su médico de atención primaria si prefiere otro médico que tenga una consulta en su área.

Nuestro Departamento de Servicio al Cliente atiende de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m. También nos puede llamar si necesita de nuestra información en otro idioma o en un formato diferente. Los servicios de traducción son gratuitos.

English If you need help, please call Member Services for translation at 1-800-322-8670.

Spanish Si necesita ayuda de traducción o de intérprete, por favor llame al Departamento de Servicios de Miembros al 1-800-322-8670.

Bosnian Ako vam je potrebna pomoc za prevodjenje, molimo vas pozovite odjeljenje za usluge na 1-800-322-8670.

Russian Если Вы нуждаетесь в помощи, пожалуйста позвоните В Услуги для членов по номеру 1-800-322-8670

Arabic 18003228670 (في الترجمة) يرجى الاتصال بخدمات الزبائن رقم إذا كنت تحتاج المساعدة

Chinese 請致電會員服務部 1-800-322-8670 以尋求翻譯的協助

Farsi لطفاً با شماره خدمات به اعضاء يراى ترجمه، ۱ - ۸۰۰ - ۳۲۲ - ۸۶۷۰ تماس بگيريد. گر به کمک نیاز دارید،

Korean 한국어 : 도움이 필요하시면, 회원 서비스 전화 1-800-322-8670 로 문의 주십시오

Vietnamese Nếu quý vị cần giúp đỡ về phiên dịch, xin gọi cho ban Dịch vụ Hội viên (Member Services) điện thoại số 1-800-322-8670

Los servicios son financiados en parte por un contrato con AHCCCS y el estado de Arizona.

ÍNDICE

Servicios de Traducción	1	Servicios Dentales para Afiliados de 21 Años de Edad y Mayores	24
Referencia Rápida / Introducción	3	Servicios Dentales para Afiliados Entre 0 y 20 Años de Edad	24-25
Lea Este Manual	4	Programación de Citas Dentales	25
Departamento de Servicio al Cliente	4	Transportación	25-26
Cómo Usar Mi Plan de Salud	4-5	Qué Hacer si Recibe Una Cuenta del Médico	26
¿Qué Significa Esto?	5-6	Reembolsos de Farmacia	26
Lo Que Puede Hacer para Mantenerse Saludable	6	Recetas (Medicamentos)	27
Requisitos Para Nuevos Afiliados	6	Cobertura Fuera del Área	27
Tarjeta de Identificación de KidsCare y de AHCCCS	7	Qué Hacer Si se Muda Fuera del Área ..	27
Qué Hacer en Caso de Una Emergencia.....	7-8	Que Hace Si su Informacion Personal Cambia.....	28
Atención Después del Horario de Atención y Atención de Urgencia	8	Derechos y Deberes de Los Afiliados .	28-30
Cómo Elegir a su Médico de Atención Primaria	8	Instrucciones Anticipadas	31-33
Programación de Una Cita	9	Su Privacidad	33
Co-pagos	10	Qué Hacer si Usted y su Médico Consideran que Necesita Servicios de Atención de Salud Inmediata	33-34
Especialistas	11	Quejas Formales (Reclamos) y Apelaciones.....	34
Servicios Cubiertos	12-13	Audiencia Estatal Justa y Proceso de Apelación.....	35
Servicios Que NO Están Cubiertos..	14-15	Uso de Un Representate	35
Necesidades Especiales para su Atención de Salud	15	Solicitud de Una Apelación	35-36
Servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódico Precoz (EPSDT) para Niños y Control de Niño Sano	16	Derecho del Afilado a Solicitar Una Audiencia Sobre la Decisión de la Apelación de Health Choice Arizona	36-37
Planificación Familiar	17-18	Audiencia Estatal Justa	37
Información Importante para Niños.....	18	Recepción de Beneficios Continuos. 37-38	
Aviso Importante	18-19	Fraude y Abuso	38
Servicios de Embarazo y Maternidad .	19-21	Otros Seguros y Medicare.....	39
Definiciones Importantes para Miembros que Esten Emarazadas	21	Cambio	39
Hospitalización	21	KidsCare	
Servicios de Salud Conductual	21-23		

REFERENCIA RÁPIDA

Health Choice Arizona:	1600 W. Broadway Rd, Ste. 260 Tempe, AZ 85282
Servicios para el Afiliado:	(480) 968-6866 (en el condado de Maricopa) 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa)
Horario de atención:	Lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico:	HCH_comments@iasishealthcare.com Escriba HCA en la línea de asunto
Sitio Web:	www.healthchoiceaz.com
Emergencia:	911

NOTAS PERSONALES

Mi N° de ID de afiliado:

Mi médico de atención primaria (PCP)

Dirección del médico de atención primaria

Número de teléfono del médico de atención primaria

INTRODUCCIÓN AL MANUAL DEL ADILIADO DE HCA 2007-2008

¡Bienvenido a Health Choice Arizona!

Nos complace tener esta oportunidad de cuidar de usted. Estamos orgullosos de los médicos, enfermeras, hospitales y farmacias que componen la red de proveedores de Health Choice Arizona.

Éste es su nuevo Manual del Afiliado. Reemplaza a cualquier otro Manual del Afiliado de Health Choice Arizona que le hayamos enviado. El Manual responde sus preguntas sobre Health Choice Arizona, sus beneficios y la manera de obtener atención médica.

Health Choice Arizona reconoce las diferencias culturales de nuestros afiliados y ofrece médicos bilingües y servicios de traducción para ayudar a los afiliados con su atención médica.

LEA ESTE MANUAL

Le entrega importante información que usted necesita saber sobre Health Choice Arizona y cómo obtener atención médica.

Consulte el Directorio de proveedores de Health Choice Arizona para averiguar si su médico habla otro idioma además del inglés. También puede llamar para pedir esta información al Departamento de Servicio al Cliente de Health Choice Arizona al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa), o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa). Nuestro Departamento de Servicio al Cliente atiende de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m.

Si necesita un nuevo Directorio de proveedores llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente y le enviaremos uno. Los Manuales del afiliado o los Directorios de proveedores adicionales son gratuitos. También puede consultar el Manual del afiliado o el Directorio de proveedores en nuestro sitio Web www.healthchoiceaz.com.

Health Choice Arizona, Un Plan de Salud de AHCCCS y KidsCare

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Health Choice Arizona tiene un Departamento de Servicio al Cliente para ayudar a los afiliados con cualquier pregunta sobre su plan de salud. La mayoría de nuestros representantes hablan inglés y español.

Si tiene una pregunta sobre su plan de salud, nos puede llamar al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa). Nuestro Departamento de Servicio al Cliente atiende de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m.

CÓMO USAR MI PLAN DE SALUD

- Su médico de atención primaria debe asegurarse de que usted reciba toda la atención médica que necesita. Se le asignará un médico de Health Choice Arizona cerca de su casa o puede elegir su propio médico en nuestro directorio. Si no sabe quién es su médico, llame al Servicio al Cliente de Health Choice Arizona.

El Servicio al Cliente lo puede ayudar con muchas preguntas como éstas:

- ¿Cómo debo cambiar mi médico?
- ¿Cuánto es mi copago?
- ¿Cómo buscar un dentista?
- ¿Qué servicios dentales puedo recibir?
- ¿Qué es un servicio cubierto?

- Después de recibir la carta informándole quién es su médico de atención primaria, usted quiere cambiarlo su doctor, llame a Servicios al Miembro.
- Nos puede llamar al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322 8670 (fuera del condado de Maricopa), de lunes a viernes, de

6 a.m. a 6 p.m., para cualquier pregunta que tenga.

- Si está embarazada, llame a nuestro Departamento de Salud Materno-Infantil al 1-800-828-7514 para elegir un médico o una matrona. Visite a su médico obstetra apenas crea estar embarazada.
- AHCCCS le enviará a usted y a cada miembro de su familia afiliado, una tarjeta de identificación (ID) de afiliado que muestra su número de identificación de afiliado. Asegúrese de llevar siempre su tarjeta de identificación de AHCCCS. Debe mostrar su tarjeta cada vez que vaya al médico o tenga una cita.
- Si necesita información sobre transporte, consulte la sección “Transporte” en la página 23.

¿QUÉ SIGNIFICA ESTO?

Su médico de atención primaria le explicará los diferentes aspectos de su atención de salud. A continuación hay términos o frases comunes que su médico puede usar.

- Muchos procedimientos que alguna vez exigieron quedarse en el hospital pueden hacerse ahora de manera “ambulatoria”. Esto significa que usted puede ir al hospital, clínica o centro de cirugía para someterse al procedimiento y volver a la comodidad de su hogar ese mismo día. Pregúntele a su médico qué tipo de cosas podrá o no hacer inmediatamente después de un procedimiento “ambulatorio”. De este modo, puede planificar con anticipación cualquier ayuda que necesite de su familia, amigos y vecinos, como transporte, alimentación, cuidado de sus hijos y otras tareas domésticas.
- Una “autorización previa” es una solicitud que su médico o especialista envía a Health Choice Arizona con información médica explicando por qué usted necesita los servicios médicos solicitados. Algunos procedimientos, como cirugías o de radiología, necesitarán una “autorización previa” de Health Choice Arizona. También los especialistas como oftalmólogos y podólogos, entre otros, necesitarán una “autorización previa”. Hable con su médico o especialista para saber si se aprobó la solicitud o puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente.
- Algunos medicamentos pueden necesitar una “autorización previa” de Health Choice Arizona. Hable con su médico o especialista para averiguar si Health Choice Arizona aprobó la solicitud de medicamentos o puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente antes de obtenerlos.
- Una “derivación” es el documento que su médico le entrega para que lo vea un especialista.

- Puede encontrar la lista de medicamentos cubiertos de Health Choice Arizona (“formulario”) visitando www.healthchoiceaz.com. También puede buscar médicos, especialistas, farmacias participantes y hospitales en nuestro sitio Web www.healthchoiceaz.com.

LO QUE PUEDE HACER PARA MANTENERSE SALUDABLE

- Cepílese los dientes regularmente y enséñeles a sus hijos este buen hábito.
- Duerma lo suficiente.
- No fume. Si fuma, converse con su médico sobre dejar de fumar.
- No beba alcohol o si lo hace, que no sea más de una copa al día. No beba si está embarazada. Nunca beba si va a conducir.
- Sea activo y anime a su familia a serlo. Sean activos juntos. Comience lentamente y luego aumente hasta llegar al menos a 30 minutos al día, 5 a 7 días a la semana. Tipos de actividades físicas son caminar, trotar, bailar, jugar juegos activos al aire libre, andar en bicicleta y cualquier actividad de la que usted disfrute. Póngase activo... manténgase activo.
- Beba al menos ocho vasos de agua al día. Coma cinco a diez frutas y verduras cada día.
- Asegúrese de que usted y su familia tengan sus vacunas al día. Si no está seguro, converse con su médico.
- Lea un poco cada día. Un libro, el periódico, una revista... cualquier cosa que quiera leer. Léale a sus hijos.
- Asegúrese de que todos usen el cinturón de seguridad cuando anden en el automóvil. Proteja a sus hijos pequeños y bebés asegurándose de que estén bien sujetos en sus asientos de seguridad.

REQUISITOS PARA NUEVOS AFILIADOS

- Para saber si cumple los requisitos consulte en el Departamento de Seguridad Económica (DES, por sus siglas en inglés), Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud del Estado de Arizona (AHCCCS, por sus siglas en inglés) o Administración del Seguro Social (SSA, por sus siglas en inglés).
- Después que se ha determinado que cumple los requisitos, llame a AHCCCS al 1-800-654-8713, o en el condado de Maricopa llame al 602-417-4000 para afiliarse a Health Choice Arizona.
- Si tiene más preguntas sobre los requisitos, llame al Departamento de Servicio al Cliente de Health Choice Arizona al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa).

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE KIDSCARE Y DE AHCCCS

- Usted y cada miembro afiliado de su familia recibirá una tarjeta de identificación (ID) de afiliado que muestra su número de identificación de afiliado. Debe mostrar su tarjeta para obtener atención médica y para obtener sus medicamentos en la farmacia.
- Siempre lleve con usted su tarjeta. No tire su tarjeta.
- Nunca deje que otra persona use su tarjeta. El uso indebido de su tarjeta, por venta, préstamo o entrega a otra persona para que la use, puede tener como consecuencia que ya no cumpla los requisitos para AHCCCS y acciones legales.
- Debe informar de todos los cambios de dirección, número de teléfono y cambios de nombre a su trabajador social que determina el cumplimiento de requisitos en la oficina de AHCCCS o DES donde hizo la solicitud, o llamando a DES al 1(800)352-8401.
- Llame a AHCCCS al 1-800-654-8713, o en el condado de Maricopa llame al 602-417-4000, para obtener una tarjeta de identificación de afiliado.

QUÉ HACER EN CASO DE UNA EMERGENCIA

En caso de una verdadera emergencia en la cual, si no es tratada inmediatamente, pudiera poner en peligro su vida, provocarle la muerte, incapacidad o causarle serios danos si no es tratado rápidamente, es importante buscar atención inmediatamente.

Cuando tenga una verdadera emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de urgencias mas cercana.

Usted tiene el derecho de acudir a cualquier hospital, sala de urgencias o cualquier otro lugar de servicios de urgencia, cuando la oficina de su doctor este cerrada.

Las emergencias pueden incluir:

- intoxicación o sobredosis;
- fracturas o un corte profundo;
- quemaduras graves;
- dolor de pecho agudo;
- mujer embarazada con sangrado y dolor;
- sangrado que no puede detener;
- pérdida de conciencia;
- no poder moverse o hablar repentinamente;
- emergencia de salud conductual;

- cualquier problema de salud, que si no se trata inmediatamente, podría provocar la muerte o incapacidad.

Lo que No es una emergencia:

- síntomas de resfrío común o gripe, o dolor de garganta;
- dolor de oídos o dientes;
- tensión en la espalda; jaquecas; solicitud o renovación de recetas médicas;
- problemas de salud que ha tenido durante mucho tiempo.

Si usted no esta seguro si su problema es una verdadera emergencia, llame a su doctor para que le aconseje.

ATENCIÓN DESPUÉS DEL HORARIO DE ATENCIÓN Y

ATENCIÓN DE URGENCIA

Excepto en una emergencia real, si tiene un problema de salud repentino, llame a su médico.

Aunque la consulta de su médico está cerrada por el día, o durante fin de semana o día festivo, de todas maneras llame a la consulta. Un servicio de mensajes telefónicos asegurará que el médico reciba su mensaje. Escuche atentamente las instrucciones que le dan. Podría tener que dejar un mensaje en una máquina contestadora. Puede que su médico demore un poco, pero el médico le devolverá la llamada y le dirá lo que debe hacer.

La consulta del médico lo puede transferir a un Centro de Atención de Urgencia en la red de proveedores de Health Choice Arizona. Busque en el Directorio de proveedores de Health Choice Arizona los Centros de Atención de Urgencia cercanos a su casa.

CÓMO ELEGIR A SU MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA

- Su médico debe asegurarse de que usted reciba toda la atención médica que necesita.
- Si no nos llama para elegir su médico, se le asignará el médico de Health Choice Arizona que esté más cerca de su casa.
- Si usted habla un idioma distinto del inglés, trataremos de asignarle un médico que esté cerca de su casa y que hable su idioma.
- Recibirá una carta que le informará quién es su médico. Llámenos en un plazo de 10 días después de recibir la carta, si es que decide cambiar a su médico. Cualquier cambio luego de ese plazo entrará en vigencia el primer día del mes siguiente.

- Si cambia a su médico, es importante que se le envíe su historia clínica a su nuevo médico de manera que éste le proporcione la mejor atención posible. Puede solicitar una copia de su historia clínica (su solicitud debe ser por escrito) **sin costo para usted**. Si necesita ayuda llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente.
- Su médico debe aprobar toda su atención médica, incluidas las visitas a la Sala de Urgencias que no sean de riesgo vital. También, su médico debe aprobar las visitas a los especialistas como los cirujanos.
- Revise su Directorio de proveedores, o llame al Servicio al Cliente para consultar qué médicos hablan otros idiomas. Si no ha recibido una lista de médicos, llame al Servicio al Cliente al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa) y le enviaremos una. También puede consultar el Directorio de proveedores en nuestro sitio Web www.healthchoiceaz.com.

Llame al médico si sus hijos tienen temperatura alta; si se le terminará su medicamento antes de su próxima cita y no lo puede renovar; si cree que tiene un problema médico grave o es el momento para su control anual.

Es importante permanecer con un médico de atención primaria de modo que lo conozca a usted y sus necesidades de atención de salud. Pero si quiere cambiar su médico de atención primaria, llame al Servicio al Cliente de Health Choice Arizona al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa) y le ayudaremos. Nuestro Departamento de Servicio al Cliente atiende de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m. excepto los días festivos.

PROGRAMACIÓN DE UNA CITA

Su médico quiere darle el tiempo que usted necesita, de tal modo, programe todas las citas antes de visitarlo. Aunque crea que lo deben revisar inmediatamente, llame primero a su médico. Infórmele a su médico que está afiliado a Health Choice y los problemas que tiene. Todas las citas deben programarse durante el horario de atención de su médico.

Citas médicas

Existen tres tipos de citas que puede necesitar programar con su médico:

El mismo día: Usted o un familiar necesita que lo revisen hoy debido a un problema como un dolor de oídos o fiebre alta.

Urgente: Usted o un familiar necesita que lo revisen en los siguientes uno a dos días debido a un problema como tos, malestar estomacal leve o sarpullido.

De rutina: Usted o un familiar necesita que lo revisen en un plazo de 3 semanas

para un control, control de mujer sana, vacunaciones, examen anual y control de niño sano.

Cancelación o inasistencia a citas

Avísele a su médico o dentista lo más pronto posible si no puede asistir a la cita por cualquier motivo. Lo mejor es avisar al menos con un día de anticipación a la fecha de la cita. Si Health Choice Arizona ha coordinado transporte para usted, llame al Departamento de Servicio al Cliente al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa), de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m. excepto en días festivos, para avisarnos que necesita cancelar o cambiar su transporte.

Consejos para las citas:

- Si no ha visto antes al médico, llegue con 15 minutos de anticipación.
- Lleve su tarjeta de identificación de AHCCCS a cada cita.
- Si tiene que esperar más de 45 minutos para una cita programada, llame al Servicio al Cliente.
- **Debe** llamar a la consulta del médico al menos con un día de anticipación si va a cancelar la cita.
- Si Health Choice Arizona coordinó transporte para usted llámenos para que podamos cancelar el traslado.

CO-PAGOS

Un copago es una pequeña cantidad de dinero que el afiliado le paga al médico, hospital o farmacia en el momento de la prestación del servicio.

Los afiliados en los siguientes grupos y servicios no tienen copagos por ningún servicio. A estos afiliados los llamamos exentos.

- Afiliados menores de 19 años.
- Mujeres embarazadas.
- Los servicios para los afiliados en el Programa de Planificación Familiar.
- Afiliados que están recibiendo atención del Servicio de Rehabilitación para Niños.
- Afiliados con una enfermedad mental grave (SMI, por sus siglas en inglés) que estén recibiendo servicios de una Autoridad Regional de Salud Conductual (RBHA, por sus siglas en inglés). **Consulte una lista de las RBHA en la página 22-23.**
- A ningún miembro se le debiera pedir que haga un co-pago por los servicios de planificación familiar o el material.

Co-pagos estándares

Todos los afiliados excepto los padres que cumplen requisitos de KidsCare y los niños del programa SOBRA (Padres del programa HIFA) tienen copagos estándares:

Servicio	Co-pago
Recetas médicas (medicamentos que obtiene en la farmacia)	\$0
Uso de la Sala de Urgencias en una situación que no es una emergencia	\$1
Visitas a la consulta del médico	\$1

Otros co-pagos

Los copagos para los afiliados al Seguro de Salud para Padres de AHCCCS (padres de niños de los programas KidsCare y SOBRA). Los copagos para los afiliados de este grupo son:

Servicio	Co-pago
Recetas médicas (medicamentos que obtiene en la farmacia)	\$0
Uso de la Sala de Urgencias en una situación que no es una emergencia	\$1
Visitas a la consulta del médico	\$0

Su médico no le puede negar los servicios si usted no puede pagar el copago y tampoco le puede facturar por los servicios cubiertos. Si recibe una cuenta, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de Health Choice Arizona.

Si tiene más preguntas sobre los copagos, llame al Departamento de Servicio al Cliente de Health Choice Arizona al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa). Nuestro Departamento de Servicio al Cliente atiende de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m.

ESPECIALISTAS

- Su médico está encargado de todas sus necesidades de atención de salud, y en ocasiones, puede necesitar enviarlo a un especialista.
- La consulta de su médico llamará al especialista y le programará una cita, o lo derivarán al especialista para que usted mismo pueda programar la cita.
- Las mujeres no necesitan una derivación para ver a un ginecólogo u obstetra para servicios preventivos (control de mujer sana) y de rutina.
- Algunos servicios pueden necesitar la aprobación de Health Choice Arizona

para que sean cubiertos. Pregúntele a su médico si tiene alguna pregunta sobre esto.

- Lleve con usted la tarjeta de identificación de AHCCCS y el formulario de derivación a la cita con el especialista.

Como afiliado usted tiene el derecho de solicitar una “segunda opinión” de un médico de nuestra red o de uno fuera de la red, si no hay ninguno de la red disponible, sin costo para usted.

SERVICIOS CUBIERTOS

Health Choice Arizona está aquí para ayudarlo a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Health Choice Arizona proporciona todos los servicios cubiertos de AHCCCS. Cualquier servicio que se le proporcione a través de Health Choice debe ser médicamente necesario. Su médico de atención primaria proporcionará o programará **todos** los servicios médicamente necesarios que usted necesite.

A continuación se indican la mayoría de los servicios médicamente necesarios que proporciona Health Choice. **Recuerde que los afiliados inscritos en el Programa de Planificación Familiar SOBRA sólo califican para los servicios de planificación familiar.**

- Servicios de Audiología.
- Servicios de salud conductual. Para obtener más información sobre estos servicios consulte la páginas 21-23.
- Anticonceptivos.
- Cuidado de los pies (podología).
- Atención de estabilización después de una emergencia.
- Quimioterapia.
- Servicios quiroprácticos para afiliados de hasta 21 años.
- Circuncisiones que sean **médicamente necesarias**.
- Exámenes para la diabetes y suministros para los exámenes.
- Diálisis.
- Visitas a la consulta del médico: a su médico de atención primaria y a especialistas.
- Servicios dentales de emergencia para afiliados mayores de 21 años.
- Servicios de emergencia para problemas médicos **de riesgo vital**.
- Anteojos para adultos después de una cirugía de cataratas.
- Servicios de planificación familiar (anticonceptivos y orientación de planificación familiar).
- Evaluaciones de salud de detección, diagnóstico y tratamiento periódico precoz (EPSDT, por sus siglas en inglés) para afiliados de hasta 21 años.
- Atención de salud en el hogar (visitas domiciliarias de una enfermera).
- Servicios en el hogar y en la comunidad usados en lugar de los servicios de

- enfermería domiciliaria.
- Servicios hospitalarios.
- Hospicio para miembros de 21 años o menos.
- Inmunizaciones (vacunas).
- Pañales desechables (usados para algunos problemas de la vejiga).
- Servicios de laboratorio (como exámenes de sangre y orina).
- Equipos y suministros médicos.
- Atención de maternidad: atención para mujeres embarazadas que incluye visitas al obstetra durante el embarazo, servicios de trabajo de parto y parto y atención de maternidad para la mujer después del nacimiento del bebé.
- Servicios de enfermería domiciliaria (hasta 90 días).
- Médico o nutrición y terapia si se determina médicamente necesaria.
- Evaluaciones dentales para niños de 0 hasta 20 años.
- Transplantes de órganos y tejidos aprobados por AHCCCS.
- Fisioterapia ambulatoria, terapia del habla y del lenguaje y terapia ocupacional para afiliados de hasta 21 años.
- Cirugía ambulatoria.
- Cuidado personal para afiliados de hasta 21 años cuando no puede realizar ciertas actividades por razones médicas.
- Medicamentos de venta con receta médica cuando su médico se los ordena y éstos se encuentran en la lista de medicamentos aprobados (formulario) por Health Choice.
- Atención dental preventiva, de rutina y de emergencia para niños de 0 hasta 20 años.
- Servicios Respiratorios.
- Exámenes médicos de rutina.
- Cirugía, cuando es programada por su médico y es aprobada por Health Choice Arizona.
- Transporte: médicamente necesario y de emergencia.
- Servicios de atención de urgencia.
- Atención oftalmológica: exámenes de la vista y anteojos para niños de hasta 21 años.
- Exámenes de mujer sana sin necesidad de una derivación de su médico de atención primaria.
- Radiografías.

Puede haber otros servicios cubiertos que no aparecen en esta lista. Si tiene cualquier pregunta sobre la atención de salud que necesita, llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

Health Choice Arizona revisará los servicios que se solicitan. Si nuestro director médico no aprueba un servicio, le enviaremos una carta indicándole por qué lo estamos negando y cómo apelar a la decisión o solicitar una audiencia estatal justa. Consulte la página 35 para obtener más información sobre la presentación de una apelación.

SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS

Los siguientes servicios no están cubiertos por Health Choice Arizona:

- Aborto o interrupción del embarazo (a menos que el médico nos indique que la vida de la madre está en peligro o el embarazo se deba a una violación o incesto) y orientación sobre el aborto.
- Ingreso a un hospital que no está aprobado por Health Choice Arizona.
- Cualquier servicio que no sea de emergencia y que no ha sido aprobado por su médico y por Health Choice Arizona antes de que se preste.
- Servicios quiroprácticos para afiliados mayores de 20 años (excepto para los afiliados que son beneficiarios de Medicare calificados (QMB, por sus siglas en inglés).
- Cirujía o artículos cosméticos (ejemplo: aumento de senos).
- Las prótesis dentales deben ser médicamente necesarias y aprobadas por Health Choice Arizona. Procedimientos, tratamientos o servicios experimentales con propósitos de investigación médica, como hasido decidido por el director médico.
- Histerectomía (cirugía para extirpar el útero de una mujer) que no sea médicamente necesaria.
- Servicios de infertilidad (servicios para ayudar a alguien a tener hijos).
- Fisioterapia y terapia ocupacional ambulatorias para afiliados mayores de 20 años.
- Exámenes médicos con el propósito de calificar para empleos o actividades deportivas.
- Recetas médicas (medicamentos) que no están en nuestra lista de medicamentos cubiertos (“formulario”), a menos que sean aprobados por Health Choice Arizona.
- Reversión de cualquier método permanente anticonceptivo como la esterilización.
- Circuncisiones de rutina.
- Servicios de audición, oftalmología y dentales de rutina para afiliados mayores de 21 años (incluidos evaluaciones y exámenes para recetar lentes, anteojos y audífonos).
- Los servicios de un proveedor que no está en la red de proveedores de Health Choice Arizona, a menos que sea aprobado por ésta.
- Servicios o artículos con el fin de que usted luzca mejor.
- Servicios proporcionados por una institución para el tratamiento de la tuberculosis (TB).

- Servicios proporcionados a un recluso.
- Servicios que necesitan autorización previa que no estaban previamente autorizados, incluidos ciertos medicamentos.
- Operaciones de cambio de sexo.
- Enfermeras en turno especial a menos que sea médicamente necesario y que esté aprobado por Health Choice Arizona.
- Trastornos de la articulación temporomandibular (protector oclusivo), excepto con traumatismos recientes. Dolor en la articulación de la mandíbula y las guardas o productos que sean colocados dentro de la boca para tratar el dolor.
- Servicios de transporte que no sean médicamente necesarios.
- Tratamiento para enderezar los dientes (atención dental de ortodoncia), a menos que sea médicamente necesario y aprobado por Health Choice Arizona.

Si usted consulta a un médico para obtener cualquiera de las atenciones médicas mencionadas anteriormente, es muy importante que sepa que le pueden facturar estos servicios. Health Choice Arizona no pagará por los servicios mencionados anteriormente. Si tiene cualquier pregunta sobre estos servicios no cubiertos, llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

NECESIDADES ESPECIALES PARA SU ATENCIÓN DE SALUD

Infórmenos si usted o un familiar tiene necesidades especiales o necesidades de atención de salud especiales, tales como:

- habla otro idioma que no es inglés;
- tiene dificultades para comprender lo que se le dice;
- tiene dificultades para ver o escuchar;
- vive en un área que no es cercana a su familia o vecinos;
- es una persona sin hogar.

Además, infórmenos si usted o su familia tiene o ha tenido alguno de los siguientes problemas de salud:

- Una enfermedad que ha durado o podría durar más de un año (como alergias, artritis, asma, presión arterial alta, diabetes, problemas cardíacos).
- Una enfermedad que exija que visite a un especialista para su atención (como cáncer, lupus, insuficiencia renal, problemas cardíacos graves).
- Niños que se atiendan en los servicios de rehabilitación para niños.

- Usted o algún familiar recibieron servicios de salud conductual a través de la Autoridad Regional de Salud Conductual (RHBA).
- Se le diagnosticó a usted o a algún familiar VIH/SIDA.
- Usted o algún familiar ha recibido un trasplante de órganos o espera recibir uno.
- Usted o algún familiar presenta una discapacidad física.
- Usted es mayor y tiene mala salud.

Infórmenos si le resulta difícil comprender los beneficios de Health Choice Arizona. Por ejemplo:

- Tiene beneficios tanto de Medicare como de AHCCCS. ¿Qué cubre esto en su caso?
- Tiene familiares no asegurados que puedan cumplir los requisitos para recibir servicios a través de AHCCCS.

¿Qué hacer?

Health Choice Arizona desea asegurarse de que usted reciba los mejores servicios para usted y su familia lo más pronto posible. Comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de inmediato e infórmenos cuáles son sus necesidades de atención de salud.

SERVICIOS DE DETECCIÓN, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO PERIÓDICA PRECOZ (EPSDT) PARA NIÑOS Y CONTROL DE NIÑO SANO

Health Choice Arizona tiene un programa especial para bebés, niños y jóvenes de hasta 21 años. En este programa, sus hijos podrán acceder a controles y a servicios de atención médica y dental cubiertos, sin costo para usted.

Los controles son la mejor forma de mantener saludables a sus hijos. El tratamiento de seguimiento por cualquier problema que se descubra durante el control también está cubierto. Health Choice Arizona le enviará una carta cuando su hijo necesite un control. Si es necesario, su médico derivará a su hijo a un especialista.

Todos los niños deben realizarse controles de salud. Éstos pueden ayudar a encontrar problemas antes de que su hijo se enferme. Programe citas con el médico de su hijo a las siguientes edades para mantenerlo saludable:

- a los 2 a 4 días y luego cuando tenga 1 mes;
- a los 2, 4, 6, 9, 12, 15, 18 y 24 meses;
- a los 3, 4, 5, 6 y 8 años, y una vez al año desde los 10 hasta los 21 años.

Los controles pueden incluir:

- Examen médico completo desvestido, que incluye los antecedentes de desarrollo del niño.
- Educación y orientación de salud nutricional sobre la atención de salud y desarrollo de su hijo.
- Inmunizaciones (vacunas). Servicios de laboratorio y radiografías cuando sea necesario. Evaluaciones de nivel de plomo y tuberculosis (TB).
- Servicios de rehabilitación que incluyen terapia ocupacional, terapia del habla y fisioterapia. Esto también incluye derivaciones a los servicios de rehabilitación para niños (CRS, por sus siglas en inglés).
- Exámenes dentales y tratamientos de rutina que sean necesarios. El médico de su hijo, asistente médico o enfermera practicante examinarán la boca y los dientes de su hijo en cada visita de control y harán una derivación a un dentista.
- Evaluaciones de salud conductual y por problemas de abuso de sustancias. Exámenes del habla, audición y oftalmológicos.

Su hijo debe asistir a su primera visita dental dentro de los 6 primeros meses a partir de la aparición de su primer diente y no después de su primer cumpleaños. Esto le da al dentista la oportunidad de detectar problemas dentales incipientes y de conversar con usted sobre la manera de cuidar los dientes de su bebé. Llame para programar una cita con el dentista.

Con los controles regulares, el médico de su hijo podrá detectar y tratar cualquier problema de salud antes de que se convierta en algo grave. Si es necesario, el médico derivará a su hijo a un especialista. Llame al Servicio al Cliente de Health Choice Arizona al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa) para cualquier servicio de EPSDT o control de niño sano cubierto.

PLANIFICACIÓN FAMILIAR

Los servicios de planificación familiar incluyen:

- orientación y educación sobre anticonceptivos y suministros;
- planificación natural de la familia;
- píldoras anticonceptivas;
- condones;
- espumas;
- cremas;

- supositorios;
- diafragmas;
- capuchones cervicales;
- dispositivos intrauterinos (DIU);
- inyecciones de hormonas (Depo Provera);
- condones femeninos;
- esterilización permanente para hombres y mujeres de 21 años o más;
- pruebas de embarazo;
- Papanicolaou, exámenes de los testículos;
- orientación y exámenes de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS);
- anticonceptivo oral de emergencia después del coito (en un plazo de 72 horas después de una relación sexual sin protección).

Si queda embarazada, informe a su asistente social del Departamento de Seguridad Económica (DES). Para programar una cita para Planificación Familiar, llame a su médico de atención primaria. No hay copagos para los servicios de planificación familiar.

INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA NIÑOS

WIC - Estas iniciales quieren decir Programa para Mujeres, lactantes y niños (por sus siglas en ingles). Es un programa de nutrición que otorga servicios de atención a Usted (Si Usted esta embarazada) y a sus niños (de hasta cinco años de edad) para una dieta nutritiva.

Head Start (Comienzo Temprano) - Es Un programa que ofrece educación extra sobre salud, nutrición y apoyo a padres de niños en edad preescolar y a sus familias.

AzEIP - El Programa de Intervención Temprana de Arizona, además conocido como AzEIP (Se pronuncia Ay-Zip), evalúa y otorga servicios para niños desde que nacen hasta los tres años, que han tenido o están en riesgo de retraso en su desarrollo o ciertas incapacidades.

AVISO IMPORTANTE

Si ha perdido los beneficios de planificación familiar de AHCCCS y necesita ayuda para encontrar servicios de planificación familiar de bajo costo o sin costo, puede llamar al número de la clínica del área más cercana a su casa que se indica a continuación. También le pueden ayudar a obtener orientación y exámenes de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS).

Además, si usted cumple los requisitos sólo para los servicios de planificación familiar y necesita servicios de atención primaria, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente (en el condado de Maricopa) al 480-968-6866 ó (fuera del condado de Maricopa) al 1-800-322-8670. Los usuarios de TTY deben llamar al: 1-800-842-4681.

Departamento de Servicios de Salud de Arizona	1-800-833-4642
Departamento de Salud del Condado de Apache	928-333-2415
Departamento de Salud del Condado de Coconino	928-522-7800
Condado de Gila	
(Planned Parenthood del centro y norte de Arizona)	928-425-3223
Departamento de Salud del Condado de Mohave	928-753-0748
.....	ó 1-888 -735-3711
Condado de Maricopa	
(Planned Parenthood del Centro de Arizona)	602-277-7526
Distrito de Servicios de Salud Pública del Condado de Navajo	928-524-4750
Condado de Pima	
(Planned Parenthood del Sur de Arizona)	520-628-4850
Departamento de Salud Pública del Condado de Pinal	1-800-231-8499
Planned Parenthood	1-800-230-7526
.....	o www.PPCNA.org

SERVICIOS DE EMBARAZO Y MATERNIDAD

Si está embarazada, es muy importante que mantenga vigente el cumplimiento de los requisitos. Visite a su médico de atención primaria apenas crea estar embarazada. También informe a su oficina local del Departamento de Seguridad Económica (DES) tan pronto sepa que está embarazada.

Los servicios de maternidad incluyen:

- libertad para elegir su obstetra en su condado y en nuestra red de médicos;
- orientación antes de quedar embarazada;
- pruebas de embarazo;
- todas las visitas prenatales y todos los servicios médicos que una mujer necesita durante su embarazo.
- clases para el parto;

- cuidado después del nacimiento del bebé, incluyendo orientación sobre anticonceptivos;
- servicios de trabajo de parto y parto;
- exámenes de VIH y orientación sobre éste.

Asegúrese de informar el nacimiento al funcionario que determina el cumplimiento de los requisitos para asegurarse de que su cobertura de salud de AHCCCS continúa para usted y su hijo. Llame al representante de Servicio al Cliente de Health Choice Arizona al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa), de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m. excepto los días festivos, para hacer los arreglos a fin de encontrar un médico de atención primaria para usted y su bebé. Asegúrese de mantenerse comunicada con su médico obstetra para los controles después del nacimiento de su bebé.

Programación de citas cuando está embarazada

Embarazo de menos de 3 meses, primer trimestre

- La deben atender dentro de 14 días desde su llamada para concertar su cita.

Embarazo de 3 a 6 meses, segundo trimestre

- La deben atender dentro de 7 días desde su llamada para concertar su cita.

Embarazo de 6 a 10 meses, tercer trimestre

- La deben atender dentro de 3 días desde su llamada para concertar su cita.

- Programe una cita con un médico tan pronto sepa que está embarazada.
- Asista a todas sus citas.
- No beba, fume o consuma drogas durante su embarazo.
- Llame al Departamento de Salud Materno-Infantil de Health Choice Arizona al 1-800-828-7514 para obtener información sobre ayuda a fin de recibir clases para el parto durante su embarazo.
- Infórmele a su médico si desea someterse a un examen de detección del VIH / SIDA para asegurarse de que usted y su bebé estén saludables.
- Para encontrar la oficina del programa WIC más cercana llame al 1-800-252-5942. En el programa WIC puede encontrar ayuda sobre educación nutricional, apoyo para el amamantamiento y ayuda sobre la alimentación y el uso de fórmula.

Las afiliadas que ingresaron a Health Choice Arizona durante los últimos tres meses de su embarazo deben llamar al Departamento de Salud Materno-Infantil

al 1-800-828-7514. Un miembro de nuestro personal conversará con usted sobre su atención prenatal. Nuestro personal puede ayudarla a elegir un médico y Health Choice Arizona tiene una gran variedad de médicos para elegir. Si se atendía con un médico que no pertenece a Health Choice Arizona, es posible que pueda seguir atendiéndose con él. Nuestro personal le ayudará a tomar la mejor decisión para usted y su bebé.

DEFINICIONES IMPORTANTES PARA MIEMBROS QUE ESTEN EMBARAZADAS

Embarazo de Alto riesgo - Si usted tiene algún problema de salud como asma, presión alta, diabetes, depresión, VIH o Usted ha tenido problemas con embarazos anteriores, necesita ver a su doctor obstetra tan pronto descubra que esta usted embarazada.

Partera con licencia - Es una persona que podría brindarle atención o cuidados obstetras, apoyo educación a una mujer saludable, que no tenga riesgos de salud durante el embarazo, trabajo de parto, nacimiento del niño y después de que el bebe haya nacido.

Coordinador de cuidado maternal - Esta es una enfermera que coordina quien atenderá a miembros que estén embarazadas con sus necesidades sobre salud antes, durante y después del embarazo. Esto incluye también referencias a agencias comunitarias tales como WIC, Salud del Comportamiento y “Familias Saludables”.

HOSPITALIZACIÓN

Si necesita hospitalizarse, su médico programará la hospitalización para usted.

SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL

Los servicios de salud conductual tratan temas relacionados con la salud mental general, depresión, ansiedad, problemas de drogadicción y alcoholismo y otras necesidades permanentes de salud mental.

Los afiliados que necesiten recibir servicios de salud conductual lo obtendrán servicios de la Autoridad Regional de Salud Conductual (RHBA, por sus siglas en inglés) o de la Autoridad Regional de Salud Conductual Tribal (TRBHA, por sus siglas en inglés). **No** necesita tener la autorización de Health Choice Arizona para recibir estos servicios.

Si considera que puede necesitar servicios de salud conductual, converse con su médico de atención primaria o llame por su cuenta a la oficina local de RBHA o TRBHA. Ellos le ayudarán a encontrar para qué tipo de servicios usted puede

tener y dónde puede recibirlos. Es posible que no tenga que pagar nada por estos servicios o puede tener que pagar en base a los ingresos que recibe.

Puede recibir tratamiento con medicamentos para su problema de salud conductual de su médico de atención primaria si tiene depresión leve, ansiedad o trastorno de déficit atencional con hiperactividad (ADHD, por sus siglas en inglés). Converse con su médico de atención primaria sobre sus opciones.

Si tiene cualquier pregunta sobre lo que está cubierto y cómo comunicarse con la oficina de la RBHA/ TRBHA, puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente al 480-968-6866 en el condado de Maricopa o al 1-800-322-8670 fuera del condado de Maricopa, de lunes a viernes de 6 a.m. a 6 p.m excepto los días festivos.

La oficina de la RBHA/TRBHA hará los arreglos para que reciba otros servicios de salud conductual que necesite como:

- servicios para evaluar sus problemas;
- orientación y otros tipos de terapia para problemas de drogadicción o alcoholismo personal o familiar;
- servicios de médicos;
- medicamentos y servicios para controlarlos;
- administración de casos;
- servicios de emergencia o en casos de crisis;
- hospitalización;
- cuidado de relevo;
- transportación.

La siguiente lista indica las oficinas de la RBHA/TRBHA por condado que proporcionan servicios de salud conductual, de abuso de sustancias y para casos de crisis. Contamos con servicios para casos de crisis las 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Condado	RBHA	Nº de teléfono
Maricopa	Magellan Línea directa para casos de crisis (atiende las 24 horas)	Servicio al Cliente 1-800-564-5465 Línea para casos de crisis 602-222-9444

Pima	Sociedad Comunitaria del Sur de Arizona (CPSA, por sus siglas en inglés) Después de las 11 p.m. las llamadas se transfieren al Departamento de Casos de Crisis (atiende las 24 horas)	1-800-771-9889
------	--	----------------

Condado	RBHA	Nº de teléfono
Pinal y Gila	Cenpatico Behavioral Health Línea para casos de crisis las 24 horas al día, los 7 días de la semana	1-866-495-6738 1-866-495-6735
Coconino, Mohave, Navajo, Apache y Yavapai	Autoridad Regional de Salud Conductual del Norte de Arizona (NARBHA). Después de las 5:00 p.m. las llamadas se transfieren a un servicio de mensajes telefónicos. Las llamadas para casos de crisis se dirigen a los proveedores para casos de crisis.	1-800-640-2123 ó 1-928 -774-2070

A continuación encontrará una lista de las TRBHA:	Nº de teléfono
Pascua Yaqui Behavioral Health Línea directa para casos de crisis Pascua Yaqui (atiende las 24 horas)	520-879-6060 520-591-7206
Gila River Indian Community Línea para casos de crisis (atiende las 24 horas)	520-562-3321 602-528-1200 1-800-259-3449
Navajo Nation Regional Behavioral Health No cuenta con línea para casos de crisis	928-871-7945 Diríjase a los Servicios de Salud para Indígenas para solicitar ayuda, llame al 911 o a su médico de atención primaria.

SERVICIOS DENTALES PARA AFILIADOS DE 21 AÑOS DE EDAD Y MAYORES

Los afiliados a Health Choice Arizona que tengan 21 años de edad o más, tienen cobertura sólo para atención dental de emergencia. Las emergencias incluyen, entre otros, dolor agudo e infección. No se necesita una derivación de parte de su médico de atención primaria.

Los afiliados de 21 años y mayores no necesitan una derivación de su médico de atención primaria para ver a un dentista general. Todos los especialistas dentales necesitan una derivación aprobada de HCA.

SERVICIOS DENTALES PARA AFILIADOS ENTRE 0 Y 20 AÑOS DE EDAD

Un buen cuidado de los dientes de su hijo es importante porque incluso los dientes “de leche” le permiten a su hijo masticar alimentos y hablar claramente. Los dientes de leche también mantienen el espacio de modo que los dientes permanentes puedan crecer derechos.

Su hijo debe asistir a su primera visita dental dentro de los seis primeros meses a partir de la aparición de su primer diente y no después de su primer cumpleaños. Esto le da al dentista la oportunidad de detectar problemas dentales incipientes y de conversar con usted sobre la manera de cuidar los dientes de su hijo. El médico, asistente médico o enfermera practicante examinarán la boca y los dientes de su hijo en cada visita de detección, diagnóstico y tratamiento periódico precoz (EPSDT) y harán una derivación a un dentista de ser necesario.

- Los afiliados entre 0 y 20 años de edad no necesitan una derivación de su médico de atención primaria para ver a un dentista general.
- Los afiliados de 5 años o menores no necesitan una derivación de su médico de atención primaria para ver a un dentista pediátrico.
- Los afiliados entre 0 y 20 años de edad no necesitan una derivación de su médico de atención primaria para ver a un dentista general. Los niños de 5 años de edad y menores, pueden ir a un dentista pediátrico contratado, sin una

Consejos para los servicios dentales

- Traiga su tarjeta de identificación de AHCCCS a cada cita.
- Si es un paciente nuevo, llegue a la consulta del dentista 15 minutos antes de su cita.
- No falte a su cita. Si no puede asistir a su cita, llame a la consulta del dentista e infórmeles.
- Si HCA le deniega el tratamiento dental solicitado, llame a la consulta del dentista para que le den una explicación. En muchas ocasiones se deniega sólo

derivación del dentista general. Los niños de 6 años de edad y mayores, pueden ser revisados por cualquier dentista general y deben tener una derivación de parte del dentista general para ver a un especialista dental.

PROGRAMACIÓN DE CITAS DENTALES

Emergencia: Usted o un familiar necesitan atención hoy debido a un dolor agudo o un diente quebrado. No vaya a la Sala de Urgencias.

Urgencia: Usted o un familiar necesitan atención dentro de tres días debido a la pérdida de un empaste o por un diente quebrado.

Rutina: Usted o un familiar necesita atención en los siguientes 45 días para una limpieza y un control.

TRANSPORTACIÓN

Usted es responsable de hacer los arreglos para su propio transporte hacia y desde el lugar de sus citas médicas. Deberá tratar de usar su automóvil, tomar el autobús o pedir a un familiar o amigo que lo lleve hacia y desde el lugar de sus citas médicas. Si no puede conducir usted mismo, no hay alguien que lo lleve o no puede pagar un transporte, nosotros haremos los arreglos para usted. Los afiliados al programa de Planificación Familiar SOBRA no cuentan con este beneficio.

- Sólo se proporciona transporte a establecimientos médicos como: A la consulta de su médico, dentista o a una farmacia.
- Debe llamar al Servicio al Cliente cuatro días hábiles antes de su cita de rutina.
- Permitimos que sólo un pasajero lo acompañe a su cita.
- Por lo general, el transporte debe ser dentro de un radio de 10 millas de su condado. Debe ver especialistas y médicos en su condado para poder usar el transporte de Health Choice Arizona.
- El médico debe aprobar el transporte a la Sala de Urgencias.
- El servicio para recoger sus medicamentos de la farmacia se realiza entre las 3 y 6 p.m. En ese caso no será necesario que el afiliado acompañe al taxista a menos que el medicamento que requiere sea un narcótico.
- Las recetas extendidas por su médico se recogen entre las 3 y 6 p.m.
- El transporte a establecimientos médicos no participantes requiere autorización previa. Llame al Servicio al Cliente de Health Choice Arizona al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa) ó 480-968-6866 (dentro del condado de Maricopa) para solicitar esta autorización.
- No proporcionamos transporte para recoger recetas médicas de salud

conductual. Si necesita transporte, llame a su cuidador de salud conductual.

Esté listo para cuando lo recojan y tenga presente que:

- El taxi puede recogerlo al menos una hora antes de la hora de su cita programada. En el caso que deba recorrer una distancia considerable para su visita, posiblemente pasarán por usted más de una hora antes de su cita.
- Si cancela su cita llámenos para informarnos a fin de evitar que se restrinjan sus beneficios de transporte.

Consejos acerca del transporte

Para un servicio más rápido, tenga la siguiente información lista cuando llame al Servicio al Cliente de Health Choice Arizona (en el condado de Maricopa llame

- La hora y fecha de su cita.
- Su dirección desde dónde recogerla y el número de teléfono.
- Nombre del establecimiento o proveedor hacia donde la transportan.
- Dirección y número de teléfono del establecimiento o proveedor.
- Mencione si tiene necesidades especiales, como silla de ruedas o camilla, asiento de seguridad o si lleva oxígeno.

QUÉ HACER SI RECIBE UNA CUENTA DEL MÉDICO

Si recibe una cuenta de su proveedor, envíela a Health Choice Arizona para su revisión. Con gusto le indicaremos a su proveedor que, como afiliado de AHCCCS, usted no tiene que pagar por los servicios cubiertos. Si paga por servicios cubiertos mientras está inscrito en Health Choice Arizona, su proveedor debe reembolsarle el dinero, menos lo correspondiente al copago.

REEMBOLSOS DE FARMACIA

Si paga por sus medicamentos, puede enviar el recibo de caja y de la farmacia a Health Choice Arizona para su revisión.

Puede cumplir los requisitos si...

...el medicamento está cubierto o autorizado por Health Choice Arizona.

...surtió los medicamentos en una farmacia participante.

...tenía cobertura en la fecha en que surtió los medicamentos.

Si tiene problemas para surtir su receta, pídale a la farmacia que nos llame al 1-800-322-8670. No pague de su bolsillo las recetas.

RECETAS (MEDICAMENTOS)

Health Choice Arizona proporciona un beneficio del formulario de medicamentos “cerrado” a sus afiliados. Si el medicamento no está en el formulario de Health Choice, primero Health Choice debe aprobar el medicamento recetado para su pago en la farmacia o reembolso al afiliado para una situación de emergencia fuera del área, después que el afiliado de Health Choice haya pagado por éste. La receta debe surtirse en una de nuestras farmacias participantes. Consulte el directorio de proveedores de Health Choice Arizona para encontrar las farmacias que puede usar.

Cuando vaya a la farmacia, debe decirles que es un afiliado de Health Choice Arizona. Si no lo hace, es posible que Health Choice Arizona no pague su medicamento. Recuerde, el médico debe extenderle las recetas. Se puede recetar un medicamento de venta sin receta si es más barato que un medicamento de venta con receta. No deje que se acaben sus medicamentos antes de llamar para una renovación.

Para solicitar ayuda puede llamar al Servicio al Cliente de Health Choice Arizona al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa), o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa), de lunes a viernes de 6 a.m. a 6 p.m.

COBERTURA FUERA DEL ÁREA

La atención para los afiliados de Health Choice Arizona que viajan fuera de su área de servicio es solamente para servicios de emergencia. Su área de servicio es el condado donde vive. Si viaja fuera del área de servicio y necesita atención médica, Health Choice Arizona sólo pagará por los servicios de emergencia.

Los servicios de emergencia son aquellos servicios de salud necesarios para aliviar el dolor agudo o para tratar una afección médica repentina que si no se trata inmediatamente puede provocar una incapacidad o la muerte. Otra atención debe esperar hasta que vuelva al área de servicio.

QUÉ HACER SI SE MUDA FUERA DEL ÁREA

Si se muda a un área que no está cubierta por Health Choice Arizona, debe informar este cambio al Departamento de Seguridad Económica (DES) al 1-800-352-8401, o al organismo que determinó que cumple los requisitos de AHCCCS.

También debe llamar a la unidad de inscripción de AHCCCS para informarles que se mudó a un área que no está cubierta por Health Choice Arizona. Es muy importante que lo haga de modo que tenga cobertura de atención de salud cuando se mude. Sólo puede cambiar su plan de salud si llama a AHCCCS al 1-800-654-8713 ó en el condado de Maricopa llame al 602-417-4000.

QUE HACER SI SU INFORMACION PERSONAL CAMBIA

Por favor contacte a AHCCCS y al Departamento de los Servicios al Miembros de Health Choice si usted o su familia cambia en alguno de estos casos:

- Adopta
- Nacimiento
- Cambio de domicilio de cualquier Tipo
- Callecimiento
- Divorcio
- Camio de guardianes o tutores
- Matrimonio
- Mudarse fuera del condado
- Mudarse fuera del estado
- Cambio de numeros de telefono

Es importante que actualice sus cambios, porque tanto AHCCCS como Health Choice pedirían mandarle información, y para asegurarse de que le llegará, necesitamos su dirección correcta.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS

Como afiliado de Health Choice Arizona, usted tiene lo siguientes derechos:

- Tiene derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
- Tiene derecho a la privacidad y la confidencialidad respecto de su atención de salud y de su historia clínica. Toda la información sobre su plan de salud es privada, excepto cuando la ley permite su divulgación.
- Tiene derecho a que no se le discrimine en cuanto a la prestación de servicios de atención de salud por motivos de raza, origen étnico, país de procedencia, religión, sexo, edad, discapacidad física o mental, orientación sexual, información genética o fuente de pago.
- Tiene derecho a pedir información sobre el Programa de Incentivos para Médicos del plan de salud y la manera en que el plan de salud paga a nuestros proveedores. También puede llamar si se exige un seguro de limitación de pérdidas y puede solicitar un resumen de los resultados de la encuesta al afiliado del plan de salud.
- Tiene derecho a recibir servicios adecuados en términos culturales en los que se consideren su capacidad para leer y comprender el inglés, sus antecedentes culturales o étnicos, o si tiene limitaciones de la vista o audición. Las opciones

incluyen acceso a un intérprete de idiomas, una persona que pueda usar el lenguaje de señas, si tiene una discapacidad auditiva, y material en Braille, para las discapacidades visuales, o en un formato diferente, según corresponda.

- Tiene derecho a elegir un proveedor de atención primaria dentro de los límites de la red de proveedores de Health Choice Arizona y elegir otros proveedores según sea necesario de aquellos afiliados a la red. Esto también incluye el derecho a rechazar la atención de proveedores específicos.
- Tiene derecho a participar en la toma de decisiones sobre su atención de salud o que alguien que usted elija las tome por usted si se encuentra demasiado enfermo para hacerlo. Esto incluye el derecho a rechazar la atención.
- Tiene derecho que no se le aisle ni restrinja de ninguna forma como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Tiene derecho a recibir información a fin de poder redactar instrucciones anticipadas; éste es un plan que le indica a sus proveedores de servicios de salud qué tipo de tratamiento desea o no desea en el caso de que esté demasiado enfermo para tomar sus propias decisiones de atención de salud.
- Tiene derecho a recibir información, en un lenguaje y formato que comprenda, sobre la cantidad, duración y alcance de todos los servicios y beneficios, los proveedores de servicios, los servicios incluidos y excluidos como condición para su inscripción y otra información, incluidas:
- Las disposiciones sobre los servicios de atención de salud de emergencia después del horario de atención normal e información sobre opciones de tratamiento disponibles (incluida la opción de no realizar el tratamiento) o tipos de atención alternativa.
- Las formas de recibir servicios, incluidos los requisitos de autorización y cualquier procedimiento especial para recibir servicios de salud mental y por abuso de sustancias, o derivaciones para servicios especializados que no presta su médico de atención primaria.
- Los procedimientos para recibir servicios fuera del área geográfica de servicio de Health Choice Arizona; las formas de recibir servicios cubiertos de AHCCCS que no se ofrecen ni están disponibles a través de Health Choice Arizona.
- Su derecho de acceder sus archivos médicos podría ser negado si la información son notas de psicoterapia recopiladas para o con una anticipación razonable, de una acción civil, criminal o administrativa Su información sobre el cuidado de salud es protegido bajo las enmiendas de 1988 que se refieren a proceso 42 CRF 494 de la mejoras ley Federal de Laboratorio Clínico.

- Lo que esto significa es que nosotros podríamos usar, compartir, o negarnos a compartir información sobre su salud con Usted o con alguna agencia legal si nos fuera requerido por la ley la cual podría ser en forma de una orden de la corte u orden de arresto. Esto pudiera resultar en un asunto legal tal como una acción civil, criminal o administrativa.
- El derecho de recibir servicios de planificación familiar de un proveedor certificado de AHCCCS adecuado; y las formas en que la organización evalúa la nueva tecnología para incluirla como un beneficio cubierto.
- Tiene derecho a recibir información en relación con quejas formales, apelaciones y solicitudes de audiencia.

Tiene derecho a revisar su historia clínica de acuerdo con las leyes estatales y federales pertinentes; y, tiene derecho a solicitar y recibir una copia de su historia clínica según lo permitido por la ley (en el Título 45 del Código de reglamentos federales [CFR, por sus siglas en inglés] 164.524).

Tiene derecho a corregir su historia clínica según lo permite la ley según el 45 CFR 164.526.

Como afiliado de Health Choice Arizona, usted tiene los siguientes deberes:

- Informarse del nombre de su médico designado como su proveedor de atención primaria.
- Proporcionar, en la medida de lo posible, la información necesaria para el equipo de profesionales que lo atiende (infórmele a su médico sobre su historia clínica o cualquier problema médico que tenga, a fin de recibir la mejor atención).
- Seguir el consejo de su proveedor de atención primaria (médico), tomar los medicamentos como se los recetaron, conversar con su médico sobre su atención médica y obtener la aprobación del médico de atención primaria adecuado, según sea necesario.
- Programar las citas durante el horario de atención normal siempre que sea posible, en lugar de usar las instalaciones de atención de urgencia o la Sala de Urgencias.
- Llegar a su cita a tiempo o llamar a su médico por anticipado si no puede asistir.
- Traer los registros de vacunas de sus hijos de 18 años o menores a cada cita.

INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

Puede haber un momento en que se encuentre tan enfermo que no pueda tomar una decisión sobre su propia atención de salud.

Una instrucción anticipada es un documento que protege su derecho a rechazar la atención de salud que no desea. También les puede informar a las personas sobre la atención que desea.

Existen cuatro tipos de instrucciones anticipadas:

1. Testamento vital.
2. Poder para atención médica.
3. Poder para atención de salud mental.
4. Instrucción de atención médica previa a la hospitalización.

Health Choice Arizona respeta su derecho a tomar decisiones sobre su atención de salud y considera que es importante para usted tener uno o más de estos documentos.

Un **testamento vital** es un documento que les indica a los médicos qué tipo de servicios desea o no desea si llega a estar enfermo y puede morir. Por ejemplo, en su testamento vital usted podría indicarles a los médicos si desea que lo mantengan con vida con máquinas o que lo alimenten a través de sondas si no puede comer o beber por sí mismo.

Un **poder para atención médica** es un documento que le permite elegir a una persona para que tome decisiones sobre su atención de salud cuando no lo pueda hacer usted mismo.

Un **poder para atención de salud mental** nombra a una persona para tomar decisiones sobre su atención de salud mental si se determina que usted no puede tomarlas.

Una **instrucción de atención médica previa a la hospitalización** les indica a los proveedores si usted no desea recibir cierta atención de emergencia para salvar su vida que podría recibir fuera de un hospital o en la Sala de Urgencias del mismo. Debe llenar un formulario especial de color naranja.

Debe recibir ayuda para redactar su testamento vital o poder para atención médica. Pídale ayuda a su médico si no está seguro de a quién llamar.

Cómo hacer que sus instrucciones anticipadas sean legales

Tanto para un testamento vital como para un poder de atención médica, debe elegir a alguien que tome las decisiones sobre su atención de salud si no lo puede hacer usted. Esta persona puede ser un familiar o un amigo cercano y se denomina su **representante**.

Para que una instrucción anticipada sea legal usted debe:

1. Firmarla y fecharla frente a otra persona, que también la firma.

Esta persona **no puede:**

- ser un pariente consanguíneo, por matrimonio o adopción;
- tener derecho a recibir cualquiera de sus propiedades personales y privadas,
- ser designado como su representante;
- tener relación con el pago de su atención de salud.

O

2. Firmarla y fecharla frente a un notario público. El notario público no puede ser su representante o cualquier persona relacionada con el pago de su atención de salud.

Si usted está demasiado enfermo para firmar su poder de atención médica, otra persona puede firmarlo por usted.

Después de completar sus instrucciones anticipadas

- Mantenga sus documentos originales firmados en un lugar seguro.
- Entregue copias de sus documentos firmados a sus médicos, hospital y a cualquier otra persona que pueda estar involucrada en su atención de salud. Converse con estas personas sobre sus deseos respecto de la atención de salud.
- Si desea hacer cambios a los documentos después de haberlos firmado, debe completar nuevos documentos. Debe asegurarse de entregar una copia del nuevo documento a todas las personas que ya tienen una copia del anterior.
- Tenga presente que sus instrucciones no pueden entrar en vigencia en una emergencia médica.

Fuentes de información y formularios adicionales

La siguiente organización proporciona formularios de instrucciones e información de atención de salud:

Administración para Ancianos y Adultos

Estado de Arizona

1789 W. Jefferson, Site Code 950A

Phoenix, AZ 85007

Teléfono: 602-542-4446

Es posible que la agencia para el adulto mayor y el centro para ancianos de su área local también tengan formularios e información.

Si tiene quejas sobre su derecho a tomar decisiones de atención de salud, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente de Health Choice Arizona al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa). También puede comunicarse con AHCCCS al 1-800-654-8713 ó en el condado de Maricopa llame al 602-417-4000.

SU PRIVACIDAD

La privacidad de su información médica es muy importante para nosotros. Cuando usted, o cualquier persona involucrada con su atención, llaman a Health Choice Arizona, tratamos de verificar que podemos conversar con la persona que llama sobre su atención. Si no estamos seguros de sus deseos, no compartiremos ninguna información con la persona que llama.

Para evitar problemas, avise al Departamento de Servicio al Cliente de Health Choice Arizona al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa) con:

- Los nombres de las personas que participan en su cuidado y con las que usted no desea que compartamos su información (como familiares con los que de otro modo podríamos considerar que es CORRECTO compartir información).

Y

- Los nombres de las personas con las que podemos compartir información (como amigos y vecinos que pueden ayudarlo).

Si usted es un tutor legal o tiene un poder para atención médica para un afiliado de Health Choice Arizona, envíenos esa información de modo que sepamos que es correcto hablar con usted sobre ese afiliado.

QUÉ HACER SI USTED Y SU MÉDICO CONSIDERAN QUE NECESITA SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD INMEDIATA

Si usted y su médico consideran que necesita servicios de atención de salud inmediata, puede solicitar una decisión “expedita” (dentro de 72 horas ó 3 días).

Usted y su médico deben llenar los formularios correspondientes y proporcionar documentación para respaldar su solicitud. Puede obtener un formulario y averiguar lo que necesita hacer llamando al Departamento de Servicio al Cliente de Health Choice Arizona al 480-968-6886 (en el condado de Maricopa), o al 800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa).

Si su solicitud para un servicio de atención de salud inmediata no cumple la revisión de tres días (72 horas) de acuerdo con los reglamentos del Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud del Estado de Arizona (AHCCCS),

aún su solicitud será revisada lo más pronto posible. Esto puede demorar hasta 14 días según los plazos “habituales”. A usted y su médico también se les informará del cambio. Tenga presente que: Health Choice Arizona **no** ha denegado esta solicitud.

Usted nos puede informar si no está de acuerdo con este cambio. Lo que se llama una “queja formal”. Su médico o alguna otra persona que usted elija le pueden ayudar a presentar una queja formal si nos escribe informándonos que les ha dado su consentimiento para hacerlo. Puede presentar su queja formal llamando o escribiendo a:

Health Choice Arizona

1600 W Broadway Rd Ste 260

Tempe, AZ 85282

Teléfono fuera del condado de Maricopa: 1-800-322-8670

Teléfono dentro del condado de Maricopa: 480-968-6866

Además, puede consultar la sección de Reclamos y apelaciones a continuación para obtener más información.

QUEJAS FORMALES (RECLAMOS) Y APELACIONES

Si tiene alguna inquietud con cualquier parte de su atención de salud, llame a Health Choice Arizona al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa), de lunes a viernes de 6 a.m. a 6 p.m.

El problema o inquietud por la cual llama se ubicará dentro de una de dos áreas, quejas formales (reclamos) o apelaciones, como se explica en la siguiente página.

Quejas formales (reclamos)

Una queja formal (reclamo) puede tratar sobre cualquier tema que no implique ningún tipo de acción por parte de Health Choice. Las quejas formales (reclamos) pueden ser sobre la calidad de la atención, la actitud del personal, descortesías o cualquier otro tipo de problema que usted pueda haber tenido con su servicio de atención de salud. Un representante de Servicio al Cliente de Health Choice Arizona le ayudará a presentar la queja formal (reclamo) y le hará algunas preguntas al respecto. Informe a Health Choice Arizona sobre la fecha en que ocurrió el problema y sobre cualquier otro hecho relevante que usted crea que debemos saber. Health Choice Arizona estudiará su (queja formal) reclamo. Estamos aquí para ayudarlo. Recibirá una carta de nuestra parte cuando terminemos la investigación.

AUDIENCIA ESTATAL JUSTA Y PROCESO DE APELACIÓN

Derecho del afiliado a solicitar una apelación de una acción desfavorable

Health Choice Arizona puede denegar servicios que su médico solicite o podemos limitar o suspender la atención aprobada con anterioridad. Si ello sucede, recibirá una carta de Health Choice Arizona llamada aviso de acción.

El aviso de acción le indicará los motivos de la decisión de Health Choice Arizona. Le informaremos la ley, reglamento o política que se usó para tomar la decisión y su fecha. El aviso de acción le indicará cómo solicitar a Health Choice Arizona que revise la decisión. Esta revisión se llama una apelación. El aviso de acción le informará cómo continuar recibiendo atención durante el proceso de apelación y también le indicará que si pierde la apelación, tendrá que pagar por la atención que recibió durante el proceso de apelación. Antes de presentar una apelación, verifique con su médico de atención primaria ya que éste puede tener un plan de atención alternativo.

USO DE UN REPRESENTANTE

Si decide apelar de nuestro aviso de acción tiene derecho a recibir ayuda. Puede presentar la apelación por sí mismo u otra persona puede presentarla por usted. Si usted desea que alguien (como un familiar, amigo, miembro del clero o incluso su médico) le ayude con su apelación, debe informarnos de ello llamando al 480-968-6866 ó escribiéndonos a:

Health Choice Arizona

Attention: Member Appeals

1600 W. Broadway Rd, Suite 260

Tempe AZ 85282

Teléfono fuera del condado de Maricopa: 1-800-322-8670

Teléfono dentro del condado de Maricopa: 480-968-6866

Cuando Health Choice Arizona envía un aviso de acción, también enviamos una lista de organismos que le pueden ayudar con su apelación. Si necesita otra lista, llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

SOLICITUD DE UNA APELACIÓN

Puede solicitar una apelación si recibe un aviso de acción. Puede solicitar la apelación llamando a Health Choice Arizona al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa) o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa) o escribiendo una carta a Health Choice Arizona.

Su médico puede solicitar una apelación por usted. De ser así, debe darle un permiso por escrito para que éste la solicite. Usted o su médico tienen 60 días a

partir de la fecha del aviso de acción para solicitar la apelación ante Health Choice. Si usted desea seguir recibiendo atención durante el proceso de apelación, debe seguir los reglamentos indicados en la sección llamada “Recepción de beneficios continuos” en la página 37. Envíe su carta o llame a:

Health Choice Arizona

Attention: Member Appeals/Compliance

1600 W. Broadway Rd., #260

Tempe, AZ 85282

Número de teléfono en el condado de Maricopa: 480-968-6866

Teléfono fuera del condado de Maricopa: 1-800-322-8670

Antes de solicitarnos una apelación y durante el proceso de ésta, puede revisar toda la documentación que Health Choice Arizona usó para tomar nuestra decisión. Antes de que Health Choice Arizona tome una decisión sobre su apelación, puede enviarnos más información sobre su atención.

Después que Health Choice Arizona haya revisado el expediente, le enviaremos una carta indicándole nuestra decisión. Esta carta se llama aviso de resolución de la apelación y le será enviada en un plazo de 30 días. Usted puede solicitar a Health Choice Arizona que tome la decisión más rápido si esperar 30 días podría perjudicar gravemente su salud, su vida o su capacidad para alcanzar, recuperar o mantener su máximo funcionamiento. Health Choice Arizona le informará si acepta que se debe tomar una decisión rápida. Si Health Choice Arizona toma una decisión rápida, ésta intentará llamarlo por teléfono. Lo llamaremos en un plazo de tres días hábiles y le informaremos de nuestra decisión de apelación. Health Choice Arizona también le enviará una carta indicándole la decisión. Esta carta se llama aviso de resolución de la apelación expedita.

DERECHO DEL AFILIADO A SOLICITAR UNA AUDIENCIA SOBRE LA DECISIÓN DE LA APELACIÓN DE HEALTH CHOICE ARIZONA

Después que Health Choice Arizona haya revisado el expediente, le enviaremos una carta informándole la decisión. Esta carta se llama aviso de solicitud de una audiencia estatal justa.

Si no está de acuerdo con la decisión de la apelación, puede solicitar una audiencia estatal justa, la que debe hacer por escrito. Tiene un plazo de 30 días a partir de la fecha del aviso de resolución de la apelación para solicitar una audiencia estatal justa. Si usted desea seguir recibiendo atención durante el proceso de audiencia, debe seguir los reglamentos indicados en la sección llamada “Recepción de beneficios continuos” en la página 37. Envíe su carta o llame a:

Health Choice Arizona

Attention: Member Appeals/Compliance

1600 W. Broadway Rd., #260

Tempe, AZ 85282

Número de teléfono en el condado de Maricopa: 480-968-6866

Teléfono fuera del condado de Maricopa: 1-800-322-8670

Después de solicitar una audiencia estatal justa, recibirá un aviso de audiencia de AHCCCS. Éste le indicará las leyes, normas o políticas que se usarán en la audiencia, además de informarle la fecha y el lugar en que se realizará la misma. AHCCCS también le enviará información sobre el proceso de audiencia y cómo solicitar una por teléfono.

Usted puede representarse a sí mismo en la audiencia o autorizar, por escrito, a un abogado, familiar, amigo o a cualquier persona para que lo represente. Antes y durante la audiencia, usted y la persona que lo ayuda pueden revisar toda la documentación que se usará durante este proceso. A la audiencia puede acompañarlo alguien que conozca su caso y puede traer información sobre éste.

AUDIENCIA ESTATAL JUSTA

Un juez de derecho administrativo llevará a cabo la audiencia estatal justa. El juez escuchará todo lo que se diga en la audiencia. Después de la audiencia, el juez enviará una decisión recomendada a AHCCCS. AHCCCS leerá la decisión recomendada y la aceptará, cambiará o rechazará. Luego, le enviará una carta informándole la decisión. Esta carta se llama decisión del director. Ésta le informará si perdió o ganó la audiencia. AHCCCS le informará los motivos de la decisión y también si tiene más derechos de apelación.

Si pierde la audiencia estatal justa, la decisión del director también le informará si tiene que pagar la atención recibida durante el proceso de dicha audiencia.

AHCCCS le enviará la decisión del director 90 días después de haber solicitado a Health Choice Arizona una audiencia estatal justa. En el caso de las apelaciones rápidas, recibirá la decisión del director tres días hábiles después de que AHCCCS reciba toda la información de Health Choice Arizona.

RECEPCIÓN DE BENEFICIOS CONTINUOS

Puede continuar recibiendo atención durante los procesos de apelación y audiencia estatal justa si se aplica **todo** lo siguiente:

- Health Choice Arizona suspende o limita la atención ya aprobada.
- Su proveedor solicitó la atención.
- No ha terminado el plazo de la primera aprobación de Health Choice Arizona para su atención.

- Solicita continuar recibiendo su atención.
- Envía a Health Choice Arizona su apelación antes de que suspendamos o limitemos el tratamiento, o en un plazo de diez (10) días de la fecha del aviso de acción, lo que sea posterior.

Continuará recibiendo atención hasta que suceda lo siguiente:

- Usted solicite la suspensión de la apelación o de la audiencia estatal justa.
- No solicita una atención continua ni una audiencia en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que Health Choice Arizona le envía el aviso de resolución de la apelación.
- Pierde la audiencia estatal justa.
- Terminó el plazo de la primera aprobación de Health Choice Arizona para su atención.

Tenga presente que: Usted tendrá que pagar cualquier atención que reciba si pierde la apelación o audiencia estatal justa.

FRAUDE Y ABUSO

Los afiliados tienen la responsabilidad de cuidar sus tarjetas de identificación de AHCCCS. El uso incorrecto de la tarjeta, como prestarla, venderla o entregarla a otra persona puede tener como resultado que ya no cumpla los requisitos o a una acción legal en conformidad con la ley estatal o federal (42 CFR 455.2). Si es testigo de cualquier uso indebido de una tarjeta de identificación o de cualquier otro tipo de fraude o abuso, comuníquese con el Servicio al Cliente. O usted puede llamar o escribir a AHCCCS. AHCCCS tiene también una línea de para denunciar el fraude a miembros usted puede llamar al (1-888-487-6686).

FRAUDE es un engaño intencional o tergiversación que hace una persona que está consciente de que podría provocar algún beneficio sin autorización para ella misma u otra persona. Abarca cualquier acto que constituye un fraude según la ley estatal o federal aplicable (42 CFR 455.2).

ABUSO (de un afiliado) representa prácticas del proveedor que son incoherentes con las prácticas fiscales, comerciales o médicas válidas y tienen como consecuencia un costo innecesario para el programa de AHCCCS o un reembolso por servicios que no son médicamente necesarios o que no cumplen las normas profesionales reconocidas para la atención de salud. También incluye las prácticas del receptor que resulten en un costo innecesario para el programa de AHCCCS (42 CFR 455.2).

OTROS SEGUROS Y MEDICARE

AHCCCS es el pagador de último recurso. Esto significa que cualquier otro seguro pagará por su atención médica **antes** de que pague Health Choice Arizona. Debe informarle a AHCCCS o Health Choice Arizona si tiene otro seguro.

Los afiliados de AHCCCS que cumplen los requisitos tanto para los servicios de Medicare como para los de AHCCCS se llaman beneficiarios que “cumplen los requisitos doblemente”. Ellos pueden ser beneficiarios calificados de Medicare (QMB, por sus siglas en inglés) o beneficiarios no calificados de Medicare.

Las personas que cumplen los requisitos como beneficiarios calificados de Medicare tienen derecho a todos los servicios cubiertos de AHCCCS (Medicaid) y además, pueden recibir lo siguiente:

- servicios quiroprácticos;
- terapia ocupacional ambulatoria y como paciente hospitalizado;
- psiquiatría para pacientes hospitalizados;
- servicios de salud conductual como una hospitalización parcial;
- cualquier servicio agregado al programa Medicare que no esté cubierto por AHCCCS.

Si usted es un afiliado de Health Choice Arizona con Medicare u otro seguro, **debe** consultar a un médico y otros proveedores de Health Choice Arizona que tengan contrato con ésta, incluidas las farmacias. Si usted o su médico desean que visite a un proveedor fuera de la red, su médico **debe** obtener autorización previa de Health Choice Arizona. Sin autorización previa, Health Choice Arizona **no** pagará la atención proporcionada por los proveedores fuera de la red.

CAMBIO

Puede cambiar su plan de salud si:

- AHCCCS no le envió un aviso de opción de inscripción anual.
- Usted no está afiliado en el mismo plan de salud que sus demás familiares.
- Usted es miembro de un grupo especial (Pascua Yaqui o albergue para personas sin hogar) y necesita ser inscrito en el mismo plan de salud de su grupo.
- Necesita continuidad médica para un problema de salud continuo.
- Dejó de cumplir los requisitos por menos de 90 días y no lo inscribieron nuevamente en el mismo plan anterior.

Si cumple alguno de estos cinco motivos anteriores para un cambio de plan, puede llamar a AHCCCS al 1-800-654-8713 ó en el condado de Maricopa llame al 602-417-4000.

También puede cambiar su plan de salud durante la opción de inscripción anual, que es en la fecha del primer aniversario en que cumple los requisitos de AHCCCS.

Por ejemplo, si cumple los requisitos de AHCCCS en septiembre, podrá cambiar su plan de salud en septiembre del próximo año. Puede llamar a AHCCCS al 1-800-654-8713 (fuera del condado de Maricopa) o al 602-417-4000 (en el condado de Maricopa) para solicitar más información respecto de la opción de inscripción anual.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su atención de salud, transporte, médico, servicios cubiertos o la atención que recibe, llame a nuestro representante de Servicio al Cliente al 480-968-6866 en el condado de Maricopa o al 1-800-322-8670 fuera del condado de Maricopa, y ellos lo ayudarán. Nuestro Departamento de Servicio al Cliente atiende de lunes a viernes de 6 a.m. a 6 p.m.

KIDSCARE

KidsCare es un programa de seguro gratuito o de bajo costo para niños menores de 19 años. Este programa está a disposición de las familias que trabajan y no pueden pagar la atención de salud a través de su empleador, pero que ganan demasiado dinero para cumplir los requisitos de AHCCCS.

Para obtener más información sobre el cumplimiento de los requisitos de KidsCare y para inscribirse, llame a KidsCare al 602-417-5437 (en el condado de Maricopa) o al 1-877-764-5437 (fuera del condado de Maricopa).

Servicios cubiertos de KidsCare

- transporte urgente y no urgente;
- cobertura médica;
- cobertura dental;
- cobertura oftalmológica;
- servicios de salud conductual.

Consulte las páginas 11 a 14 para obtener más información sobre los servicios cubiertos y no cubiertos por Health Choice Arizona.

Para solicitar más información sobre el programa KidsCare y Health Choice Arizona, llame al Servicio al Cliente al 480-968-6866 (en el condado de Maricopa), o al 1-800-322-8670 (fuera del condado de Maricopa) de lunes a viernes de 6 a.m. a 6 p.m.

