

# Manual para miembros 2024

Última actualización: 1 de julio de 2024





# Índice

Número de página

<b>Bienvenido a Healthy Blue</b> .....	<b>2</b>
<b>Números de teléfono importantes</b> .....	<b>3</b>
<i>Una guía rápida a los números de teléfono que puede necesitar como miembro de Healthy Blue</i>	
<b>Parte 1: Beneficios adicionales</b> .....	<b>4-5</b>
<i>Beneficios adicionales para miembros de todas las edades</i>	
<b>Parte 2: Cómo funciona Healthy Blue</b> .....	<b>6</b>
<i>Una descripción general breve de su plan</i>	
<b>Parte 3: Cómo obtener ayuda</b> .....	<b>7-8</b>
<i>Servicio de atención al cliente, ayuda en otros idiomas, ayuda para los miembros con pérdida o discapacidades de la audición o visión</i>	
<b>Parte 4: Cuándo necesitamos escucharlo</b> .....	<b>9-10</b>
<i>Si se muda, obtiene otro seguro, tiene un accidente o su atención médica sufre otros cambios, cuándo es hora de renovar</i>	
<b>Parte 5: Empezar con Healthy Blue</b> .....	<b>11-12</b>
<i>Suscríbase a My Health Toolkit®, consulte a su proveedor de atención primaria (PCP)</i>	
<b>Parte 6: Cómo recibir atención</b> .....	<b>13-20</b>
<i>Tarjetas de identificación, los tipos de atención y autorizaciones previas de su proveedor de atención primaria (PCP)</i>	
<b>Parte 7: Lo que Healthy Blue cubre</b> .....	<b>21-31</b>
<i>Guía de referencia de beneficios</i>	
<b>Parte 8: Lo que Medicaid regular cubre</b> .....	<b>32-33</b>
<b>Parte 9: Lo que Healthy Blue y Medicaid regular no cubren</b> .....	<b>34</b>
<b>Parte 10: Beneficios y servicios para niños</b> .....	<b>35</b>
<b>Parte 11: Beneficios para mujeres embarazadas y nuevas mamás</b> .....	<b>36-39</b>
<b>Parte 12: Atención de urgencia y emergencia</b> .....	<b>40-41</b>
<b>Parte 13: Cómo obtener sus medicamentos</b> .....	<b>42-43</b>
<b>Parte 14: Mantener a su familia bien</b> .....	<b>44-51</b>
<i>Visitas preventivas para bebés, visitas preventivas para niños, bienestar para mujeres y hombres, vacunas</i>	
<b>Parte 15: Manejo de su salud</b> .....	<b>52-56</b>
<i>Administración de casos, atención para afecciones crónicas (CCC)</i>	
<b>Parte 16: Obtener ayuda con un problema</b> .....	<b>57-61</b>
<i>Reclamos, apelaciones y audiencias justas estatales</i>	
<b>Parte 17: Fraude, despilfarro y abuso</b> .....	<b>62-63</b>
<b>Parte 18: Si ya no podemos atenderlo</b> .....	<b>64</b>
<b>Parte 19: Otras cosas que debe saber</b> .....	<b>65-67</b>
<b>Parte 20: Sus derechos y responsabilidades</b> .....	<b>68-69</b>
<b>Parte 21: Palabras que usamos</b> .....	<b>70-72</b>
<b>Aviso de prácticas de privacidad</b> .....	<b>73-76</b>

# ¡Bienvenido a Healthy Blue!

Usted es uno de los millones de personas de Carolina del Sur que se benefician al pertenecer a la familia de Blue®. Eso se debe a que Healthy Blue forma parte de BlueCross BlueShield of South Carolina. Pregunte a su familia y a sus amigos. Es probable que ellos sean o hayan sido miembros felices de un plan de salud de BlueCross o BlueChoice HealthPlan.

Esto es porque formar parte de Blue ofrece muchos beneficios. Uno es el servicio local que recibe cuando necesita ayuda. Somos vecinos ayudando a vecinos, amigos ayudando a amigos y familia ayudando a familia. Tenemos lazos estrechos con los médicos y otros proveedores de atención médica de nuestra red. Trabajamos juntos con el fin de que la atención médica sea mejor para usted. Además, tenemos un fuerte compromiso con todas las comunidades a las que servimos, que incluyen cada condado de Carolina del Sur. Apoyamos a los grupos y programas que ayudan a esas áreas a prosperar y mejoramos la calidad de vida que ofrecen.

Esperamos con ansias conocerlo y ayudarlo a que usted nos conozca.

Este manual para miembros es una excelente forma de conocer más sobre nosotros y su plan de salud. Le explica cómo funciona Healthy Blue. Además, le indica qué servicios están cubiertos y qué servicios no.

Usted tiene derecho a solicitar una copia impresa de este manual o el directorio de proveedores sin costo alguno. Puede solicitar estos materiales llamando al servicio de atención al cliente de Healthy Blue.

Existen otras formas de conocer más sobre nosotros. Síguenos en las redes sociales. Esa es una forma fácil de ver qué eventos estamos realizando en su área. Además, puede obtener consejos útiles para su salud y ver otro tipo de contenido útil.

Nuestro sitio web también está lleno de detalles. Puede encontrar este manual y otros materiales que lo ayudarán a usar su plan de salud. Nuestro portal seguro para miembros, My Health Toolkit, también está ahí. Asegúrese de configurar una cuenta para cada miembro de la familia en Healthy Blue y úsela con frecuencia. Tenga su tarjeta de identificación a mano cuando configure su cuenta.

Es posible que también desee suscribirse para recibir mensajes de texto de nosotros. Es una forma rápida de comunicarnos con usted. No se preocupe, solo enviamos mensajes de texto cuando tenemos noticias importantes o recordatorios para usted. Obtendrá más información sobre cómo hacerlo cuando se inscriba en Healthy Blue.

# Números de teléfono importantes

SI NECESITA:	LLAME:
Conocer más acerca de Healthy Blue. Usar los servicios de un intérprete.	<b>Servicio de atención al cliente</b> 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634)
Hablar con una enfermera.	<b>Línea de enfermería las 24 horas del día</b> 800-830-1525 (TTY: 711)
Preguntar sobre su cobertura de medicamentos o sus medicamentos.	<b>Servicio de atención al cliente de farmacia</b> 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) <b>800-868-1032</b>
Descubrir más acerca de los servicios de salud conductual o de abuso de sustancias.	Marque 988 con el fin de comunicarse con la línea para casos de suicidio y crisis si está angustiado o abrumado.
Preguntar sobre su cobertura de visión.	<b>Vision Service Plan (VSP®)</b> 800-877-7195 (TTY: 800-428-4833)
Preguntar sobre su cobertura dental (para miembros de menos de 21 años).	<b>DentaQuest</b> 888-307-6552
Si tiene pérdida de la audición o del habla y necesita ayuda para hablar con usuarios que no escuchan o no hablan.	<b>Relay South Carolina</b> 800-735-8583 o 711
Cambiar su dirección, informe sobre cambios en su atención médica o vea lo que Medicaid no cubre.	<b>South Carolina Healthy Connections Medicaid</b> 888-549-0820 (TTY: 888-842-3620)
Pedir consejos sobre intoxicación y tratamiento.	<b>National Poison Control Center</b> 800-222-1222
Revisar sus opciones de planes Medicaid.	<b>South Carolina Healthy Connections Choices</b> 877-552-4642 (TTY: 877-552-4670)

**Las líneas TTY solo son para miembros con pérdida de la audición y del habla.**

VSP es una compañía independiente que ofrece beneficios de visión para los miembros de Healthy Blue en nombre de BlueChoice HealthPlan.

DentaQuest brinda beneficios dentales para South Carolina Healthy Connections Medicaid.

# Parte 1: Beneficios adicionales

Antes de explorar cómo funciona Healthy Blue, eche un vistazo a los beneficios, servicios y programas adicionales que ofrecemos.

Muchos de estos "adicionales" los puede obtener simplemente por ser miembro de Healthy Blue. Otros pueden requerir que haga algo primero, como ir a las visitas médicas.

Esta lista no muestra todo lo que ofrecemos, así que asegúrese de echar un vistazo a nuestro sitio web para ver la lista completa.

Vaya a [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com). Inicie sesión en My Health Toolkit. Elija el enlace Beneficios adicionales. También verá cómo ser elegible para estos beneficios y canjearlos.

Para los niños que califican:

- ◆ **Esenciales de Internet:** obtenga una tarjeta de regalo gratis para servicios de Internet para miembros de 5 a 18 años.
- ◆ **Auriculares de aprendizaje:** obtenga auriculares vincha gratis para miembros de 5 a 18 años.
- ◆ **Apoyo de tutoría:** obtenga una tarjeta de regalo para cursos de apoyo educativo para niños de 5 a 14 años en [www.outschool.com](http://www.outschool.com).\*
- ◆ **Blue Book Club:** obtenga una tarjeta de regalo de Barnes & Noble por \$35 para comprar libros para niños de 2 años o menos.
- ◆ **Scouts BSA:** obtenga una membresía en Scouts BSA anual y gratuita, además de un descuento para materiales del programa en sitios participantes para niños y niñas de 7 a 18 años.
- ◆ **Experiencia de liderazgo con Girl Scouts:** obtenga una membresía en Girl Scouts anual y gratuita, además de un descuento para materiales del programa en sitios participantes para niñas de 5 a 18 años.
- ◆ **Tarifas de Boys & Girls Club:** obtenga una tarjeta de regalo para las tarifas de Boys & Girls Club en clubes participantes para niños y niñas de 6 a 18 años.
- ◆ **Certificado de aptitud física:** obtenga un certificado de aptitud física gratis (para miembros de 6 a 18 años).

Para las mujeres embarazadas y los nuevos padres que califican:

- ◆ **Programa de sillas para bebés:** obtenga una silla gratis para su nuevo bebé. (El miembro debe ir al menos a 11 visitas prenatales).
- ◆ **Comidas entregadas a domicilio:** obtenga entrega de comidas gratuitas durante el posparto. Los miembros deben estar inscritos en nuestro programa de administración de atención de maternidad y completar dos llamadas o clases de capacitación.
- ◆ **Membresía en Sam's Club:** obtenga una membresía gratis en Sam's Club. (El miembro debe ir al menos a 11 visitas prenatales).
- ◆ **Pañales para bebés:** obtenga cajas de pañales gratis para bebés desde recién nacidos hasta 15 meses después de que reciban sus chequeos médicos.
- ◆ **Extractor de leche eléctrica:** las mamás que amamantan reciben un extractor de leche eléctrica. (Requiere receta del ginecoobstetra).
- ◆ **Apoyo de educación sobre farmacia y nutrición prenatal:** use este programa gratuito para poder mantenerse saludable durante su embarazo.

\* Este enlace lo dirige a un sitio web de terceros. Esta organización es únicamente responsable de las políticas de privacidad y del contenido de este sitio.  
Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Para miembros adultos:

- ◆ **Examen de evaluación GED Ready:** los miembros de 17 años o más pueden obtener una tarjeta de regalo de \$100 gratis para las tarifas del examen de evaluación GED Ready.
- ◆ **Servicios de visión para adultos:** realícese un examen ocular para adultos cada año y use gafas cada dos años (para miembros de 21 años o más).
- ◆ **Traslado por Uber/Lyft:** obtenga dos tarjetas de regalo de \$20 para Uber o Lyft para ir a las entrevistas de trabajo (para miembros de 18 años o más).

Para todos los miembros:

- ◆ **Medicamentos de venta libre (OTC) con receta:** obtenga medicamentos de OTC elegibles con una receta.
- ◆ **Sin derivaciones:** consulte a especialistas en su plan sin una derivación.
- ◆ **Programa de beneficios de teléfono celular:** teléfono celular gratuito o con descuentos con minutos, datos y mensajes de texto mensuales.
- ◆ **Blue365:** obtenga descuentos en productos y servicios de salud y bienestar.
- ◆ **Enlace a recursos comunitarios:** use una herramienta en línea para encontrar recursos en su área según su código postal.
- ◆ **Programa Med Sync:** obtenga sus recetas el mismo día cada mes a través de este programa.
- ◆ **Programa para Dejar de Consumir Tabaco:** reciba consejería gratuita para dejar de fumar (para miembros de 12 años o más).
- ◆ **Programas de control de peso:** acceso a programas de control de peso de Healthy Blue (para miembros de 10 años o más).

Para miembros elegibles bajo administración de atención\*:

- ◆ **Productos para el asma:** obtenga productos seleccionados para el alivio del asma y de las alergias. El miembro debe tener un diagnóstico de asma con una visita a la sala de urgencias o atención de hospitalización en un período de 12 meses.
- ◆ **Frutas y verduras frescas:** los miembros diabéticos con un A1C de más de 8 pueden obtener hasta tres meses de entregas a domicilio de frutas y verduras frescas.
- ◆ **Ayuda para traslados no médicos:** los miembros de 18 años o más pueden elegir una de las siguientes opciones.
  - Cambio de aceite anual: obtenga una tarjeta de regalo de \$35 gratis para cambiar el aceite, para poder ir a las tiendas y farmacias, para recoger a sus hijos o para pagar las facturas.
  - Traslado por Uber/Lyft: obtenga dos tarjetas de regalo de \$20 para Uber o Lyft, para poder ir a las tiendas y farmacias, para recoger a sus hijos o para pagar las facturas.

\* **Nota:** Los miembros deben estar inscritos en el programa de administración de atención relevante y completar dos o más llamadas o clases de capacitación.

\* El programa Blue365 lo ofrece la Blue Cross Blue Shield Association. La Blue Cross Blue Shield Association es una asociación de compañías Blue Cross o Blue Shield independientes y operadas localmente.

## Parte 2: Cómo funciona Healthy Blue

Este manual le brinda detalles sobre cómo funciona su plan de salud con Healthy Blue. Tómese el tiempo necesario para leer cada sección. Estos son algunos puntos clave:

Healthy Blue atiende a miembros de los 46 condados de Carolina del Sur.

Sus tarjetas de identificación son sus claves para la atención médica. Recibirá una tarjeta de identificación de South Carolina Healthy Connections Medicaid (su tarjeta de identificación de Medicaid) y una tarjeta de identificación de Healthy Blue. Debe conservar ambas y mostrarlas cuando necesite atención.

Como plan de atención administrada, Healthy Blue usa una red de médicos, hospitales y otros trabajadores de la atención médica para brindarle atención regular. Usted tendrá un proveedor de atención primaria personal (PCP) en esta red. Puede elegir al PCP que desee y cambiarlo cuando lo desee. Otros miembros de Healthy Blue de su familia pueden elegir un PCP diferente; no tienen que acudir al mismo. Lea el directorio de proveedores de nuestro sitio web para encontrar un PCP. También puede llamar al servicio de atención al cliente y pedirnos que le enviemos la lista.

Su PCP supervisará su atención médica y lo ayudará a obtener la atención que necesita. Su PCP le brindará tantos servicios de atención médica como sea posible. Su PCP también nos llamará con el fin de obtener las aprobaciones que puedan ser necesarias para ciertos servicios. Si necesita un tipo de atención que su PCP no puede brindar, su PCP puede ayudarlo a encontrar a otro proveedor, como un especialista, en nuestra red.

Asegúrese de acudir a médicos y hospitales de nuestra red. Si acude a alguien que no pertenece a nuestra red, no podrá usar sus beneficios para pagar su atención, a menos que sea una emergencia. En una emergencia, llame al 911 o busque atención en el hospital más cercano a usted, incluso si no está en nuestra red. No necesita nuestra aprobación.

Healthy Blue tiene una lista completa de medicamentos, en la que se indican los medicamentos que cubrimos cuando tiene una receta de su médico. Esa lista está en nuestro sitio web. También puede llamar al servicio de atención al cliente y pedirnos que le enviemos la lista. Además, cubrimos medicamentos de venta libre, como aspirina, jarabe para la tos y medicamentos para el resfriado y la gripe, si tiene una receta para ellos.

Healthy Blue tiene muchos programas, servicios y herramientas para ayudar a mantenerlo bien y manejar su salud. Puede ir a nuestro sitio web para usar algunos de ellos. Nos comunicaremos con usted acerca de algunos programas, como la administración de la atención para afecciones crónicas, si consideramos que son ideales para usted. Si hay otros programas que piensa que pueden ayudarlo, llámenos y háganoslo saber.

Llame al servicio de atención al cliente si tiene preguntas sobre Healthy Blue, nuestra estructura, cómo trabajamos, nuestra red de médicos o planes de incentivos, o nuestras políticas de uso de los servicios. Queremos ayudarlo a aprovechar al máximo su plan de salud.

# Parte 3: Cómo obtener ayuda

## Ayuda de Healthy Blue

Llame gratis al servicio de atención al cliente al 866-781-5094 de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.

Los miembros con pérdida de audición o del habla pueden llamar al TTY 866-773-9634.

Estamos aquí para responder preguntas y conocer más acerca de lo siguiente:

- ◆ Nombres, direcciones y números de teléfono para proveedores de atención primaria (PCP), especialistas y hospitales en su área.
- ◆ Idiomas, aparte del inglés, hablados por sus proveedores.
- ◆ Proveedores que aceptan a nuevos pacientes.
- ◆ Cualquier límite en su elección de proveedores.
- ◆ Sus derechos y responsabilidades como miembro de nuestro plan de salud.
- ◆ Medidas por tomar para presentar reclamos, apelaciones y audiencias justas del estado.
- ◆ Los beneficios de su plan de salud y cómo usarlos.
- ◆ Cualquier límite en sus beneficios.
- ◆ Cómo recibir aprobación para una atención determinada.
- ◆ Cómo obtener beneficios para la atención de planificación familiar y suministros de los médicos o clínicas que no pertenecen a su red.
- ◆ Detalles sobre la atención de planificación familiar y suministros que no puede obtener con este plan de salud.
- ◆ Cómo obtener atención especializada, derivaciones y otros servicios que su PCP no brinda.
- ◆ Qué esperar si tiene una emergencia y cómo manejar su atención posteriormente.
- ◆ Cómo obtener este libro en otro formato, como archivo de audio o letra grande, sin costo para usted.

Si llama fuera del horario de atención y tiene una pregunta que no es urgente, deje un mensaje. Lo llamaremos de vuelta en el siguiente día hábil.

Además, puede enviarnos un correo electrónico seguro usando My Health Toolkit, nuestro portal seguro para miembros.

Para registrarse haga lo siguiente:

- ◆ Vaya a [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com).
- ◆ Seleccione **My Health Toolkit**.
- ◆ Seleccione **Regístrate ahora**.

Para enviarnos algo por correo, use esta dirección:

**Healthy Blue**  
**PO Box 100317**  
**Columbia, SC 29202-3317**

También puede enviarnos un fax al 803-870-6510.

## **Ayuda en otros idiomas**

Healthy Blue le ofrece servicios para satisfacer sus necesidades lingüísticas y culturales. Usamos un servicio de interpretación que trabaja con más de 150 idiomas, incluida la lengua de señas estadounidense.

Queremos que reciba la atención correcta, por lo que le ofrecemos:

- ◆ Artículos de educación de salud en español
- ◆ Personal de servicio de atención al cliente que puede hablar su idioma
- ◆ Lengua de señas e intérpretes presenciales
- ◆ Médicos que hablan más de un idioma

Si no habla inglés, podemos ofrecerle un intérprete durante sus visitas al médico. Usted o su médico pueden llamar al servicio de atención al cliente para pedir uno. Díganos si necesita un intérprete al menos tres días (72 horas) antes de su visita. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. Coordinaremos los servicios de un intérprete presencial o por teléfono sin costo para usted.

Si no habla inglés, podemos ayudarlo a recibir servicios de asistencia lingüística y traducción de los materiales para miembros. Si necesita que traduzcamos nuestra información, puede llamar al servicio de atención al cliente o enviar un correo electrónico a [HBCustomerService@HealthyBlueSC.com](mailto:HBCustomerService@HealthyBlueSC.com).

## **Ayuda para miembros con pérdida auditiva**

Tenemos una línea gratuita TTY para miembros con pérdida auditiva. El número de teléfono es 866-773-9634. Esta línea telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. Fuera de nuestro horario de atención y los fines de semana, llame a Relay South Carolina al 800-735-8583 o marque 711.

## **Ayuda para miembros con pérdida de la visión**

Ofrecemos este libro y otros artículos que imprimimos en otros formatos para los miembros con pérdida de la visión. Llámenos si necesita este libro o cualquier otro artículo en otros formatos.

## **La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990**

Seguimos las reglas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990. Esto significa que no podemos discriminarlo debido a una discapacidad. Si cree que lo hemos tratado de manera diferente debido a una discapacidad, puede presentar un reclamo llamando al servicio de atención al cliente.

# Parte 4: Cuándo necesitamos escucharlo

## Si se muda

Healthy Blue brinda servicios en todos los condados de Carolina del Sur. Por lo tanto, si se muda a algún lugar del estado, aún podemos ser su plan de salud. Pero, si se muda, llame a South Carolina Healthy Connections Medicaid al 888-549-0820 (TTY: 888-842-3620) para actualizar su dirección. Puede visitar [apply.scdhhs.gov](https://apply.scdhhs.gov)\* en línea para actualizar su información. Además, puede visitar su oficina de elegibilidad local para reportar cualquier cambio. También puede llamar al servicio de atención al cliente de Healthy Blue para brindarnos su nueva dirección con el fin de poder seguir enviándole información sobre su plan.

Mudarse dentro del estado puede significar que necesita elegir a un nuevo proveedor de atención primaria (PCP), uno que esté más cerca de su nuevo hogar. Asegúrese de llamarnos para decirnos quién desea que sea su nuevo PCP. Además, podemos ayudarlo a encontrar uno si no sabe con certeza qué PCP desea.

Si se muda fuera del estado, Healthy Blue ya no podrá atenderlo.

## Si tiene otro seguro

Informe sobre todos los demás detalles del seguro al programa en los siguientes casos:

- ◆ Su seguro de salud privado finaliza.
- ◆ Obtiene un seguro nuevo, incluida la cobertura patrocinada por el empleador en su trabajo.
- ◆ Tiene preguntas sobre sus otros seguros.

Llame a South Carolina Healthy Connections Medicaid al 888-549-0820 (TTY: 888-842-3620) si tiene otro seguro. También puede llamar a la oficina local de Medicaid del condado.

Es posible que aún pueda tener Medicaid si tiene otro seguro. Debe reportar su otro seguro para que Medicaid pueda coordinar con él.

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Los proveedores de Medicaid no pueden negarse a atenderlo por tener otro seguro de salud privado. Si los proveedores dicen que lo atenderán como paciente de Medicaid, deben aceptar su seguro de salud privado también.

## Si tiene un accidente

Si ha tenido un accidente en el trabajo o ha sufrido un choque automovilístico, llámenos. Debe informarnos de inmediato sobre lo siguiente:

- ◆ Reclamación de compensación a los trabajadores
- ◆ Demanda por lesiones personales pendiente
- ◆ Demanda por mala praxis médica
- ◆ Accidente automovilístico en el que estuvo involucrado

## Si hay algún otro cambio que afecte su atención médica

Llámenos si tiene algún otro cambio que pueda afectar su cobertura de salud. Por ejemplo, infórmenos cuando se mude o se produzca algún otro cambio en sus condiciones de vida o si cambia el tamaño de su familia.

Asegúrese también de informar a South Carolina Healthy Connections Medicaid cuando haya un cambio llamando al 888-549-0820 (TTY: 888-842-3620). Puede visitar [apply.scdhhs.gov](https://apply.scdhhs.gov)\* en línea para actualizar su información. Además, puede visitar su oficina de elegibilidad local.

\* Este enlace lo dirige a un sitio web de terceros. Esa organización es únicamente responsable del contenido y de la política de privacidad de este sitio.  
Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

## Cuándo es hora de renovar

Cada año, South Carolina Healthy Connections Medicaid verifica si los miembros aún son elegibles para Medicaid. Recibirá un formulario en el correo cuando sea hora de renovar. Asegúrese de completarlo y enviarlo de regreso a South Carolina Healthy Connections Medicaid, incluso si no hay cambios. Si no devuelve el formulario, usted o sus hijos perderán sus beneficios de South Carolina Healthy Connections Medicaid, y Healthy Blue no podrá atenderlo.

Por eso, es tan importante informar a South Carolina Healthy Connections Medicaid si su dirección cambia. De esa manera, su formulario llegará a usted al lugar correcto y en el momento correcto.

Una vez que obtenga el formulario de renovación, asegúrese de escribir con letra impresa clara. Coloque su firma y la fecha el formulario. Incluya su número de teléfono y todos los documentos necesarios. Luego, envíe todo por correo a esta dirección:

SCDHHS Central Mail  
PO Box 100101  
Columbia, SC 29202-3101

También puede hacerlo en línea. Vaya a [apply.scdhhs.gov](https://apply.scdhhs.gov)\*. Seleccione **Submit Annual Review** (Enviar revisión anual). Siga los pasos a partir de ahí. Deberá configurar una cuenta si no tiene una.

Si necesita ayuda para llenar este formulario, llámenos. Estaremos encantados de ayudarlo.

\* Este enlace lo dirige a un sitio web de terceros. Esa organización es únicamente responsable del contenido y de la política de privacidad de este sitio.  
Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Línea de enfermería las 24 horas del día: 800-830-1525 (TTY: 711)

# Parte 5: Empezar con Healthy Blue

## ¿Es nuevo en Healthy Blue? Estas son algunas cosas que debe hacer y saber.

**Conserve sus tarjetas de identificación de South Carolina Healthy Connections Medicaid y Healthy Blue en todo momento.** Deberá mostrarlas cada vez que reciba servicios de atención médica. No permita que nadie más use sus tarjetas de identificación.

**Suscríbase a My Health Toolkit.** Este es el portal seguro para miembros de nuestro sitio web. Asegúrese de configurar una cuenta para cada miembro de su familia que sea miembro de Healthy Blue.

Para crear una cuenta, visite [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com) y elija **Regístrate ahora**. Se le pedirá que nos brinde cierta información, como su número de identificación de miembro, su nombre y su fecha de nacimiento. Luego, creará un nombre de usuario y una contraseña que utilizará cada vez que inicie sesión.

Una vez configurada su cuenta, puede usar My Health Toolkit para lo siguiente:

- ◆ Solicitar una nueva tarjeta de identificación de Healthy Blue.
- ◆ Cambiar de proveedor de atención primaria (PCP).
- ◆ Enviarnos un correo electrónico seguro.
- ◆ Ver su tarjeta de identificación de Healthy Blue.
- ◆ Ver las reclamaciones que hemos pagado y más.

También puede descargar la aplicación My Health Toolkit. Encuéntrela en App Store o en Google Play. Puede usar el mismo nombre de usuario y la contraseña que ya creó.

**Asegúrese de que el PCP de su tarjeta de identificación de Healthy Blue sea el que usted desea.** Su PCP será su médico principal. Aprobará el tratamiento si usted lo necesita. Si desea un PCP diferente, utilice My Health Toolkit o llame al servicio de atención al cliente para comunicárnoslo o para que lo ayudemos a elegir uno. Le enviaremos una nueva tarjeta de identificación con el nombre del nuevo PCP en ella.

**Llame al consultorio de su PCP para programar su primera visita médica.** La primera reunión con su nuevo PCP es importante. Debe visitarlo en un plazo de 90 días posteriores a su incorporación a Healthy Blue. Para saber más sobre cómo trabajamos con su PCP, lea la Parte 6: Cómo recibir atención.

**Sepa qué hacer en una verdadera emergencia.** Si tiene una emergencia, obtenga ayuda de inmediato. Llame al 911 o vaya a la sala de urgencias (ER) más cercana. No necesita nuestra aprobación o la de su PCP para ir a una sala de urgencias con el fin de recibir servicios de verdadera emergencia.



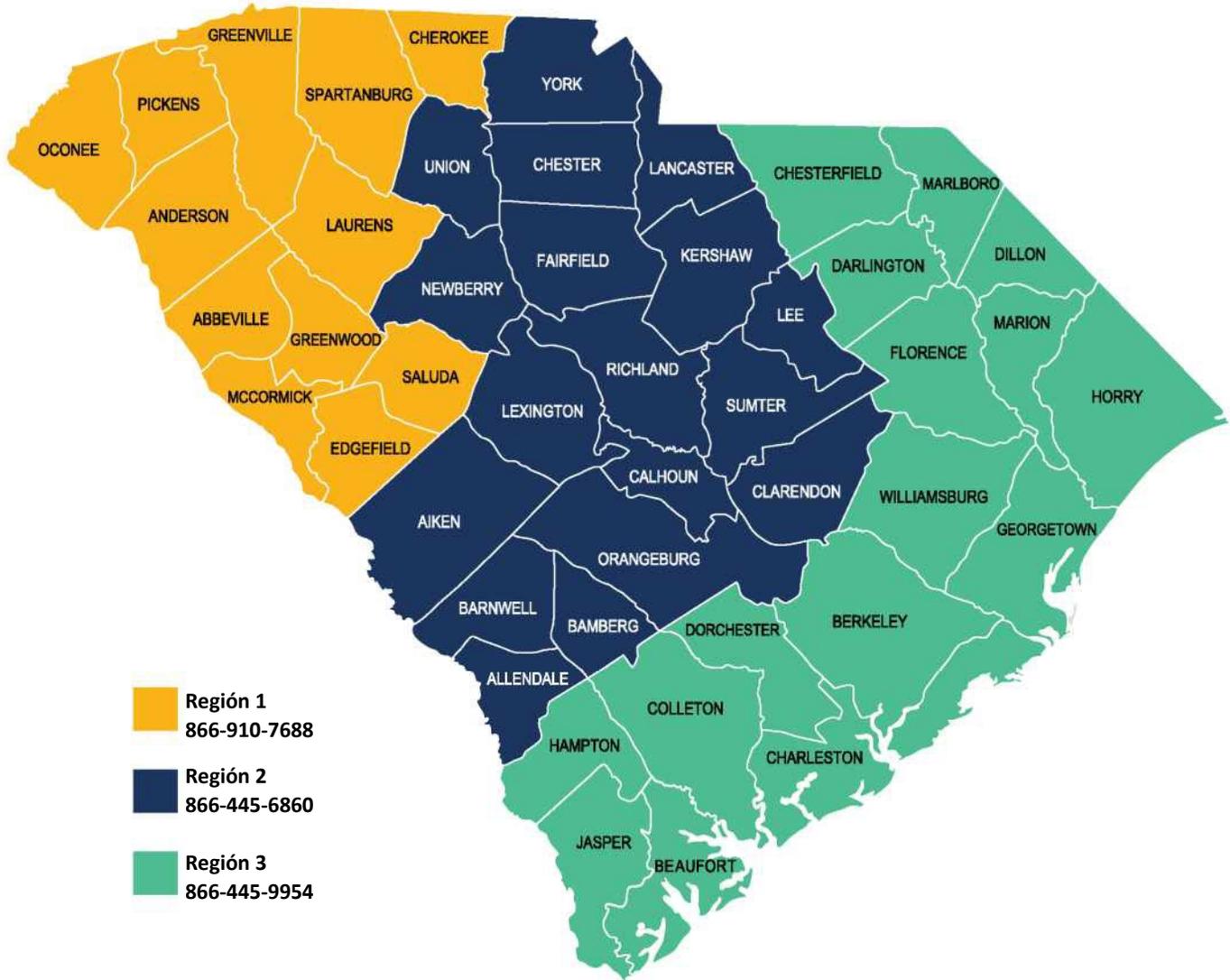
### CONSEJO

Si no sabe qué hacer, puede llamar a la línea gratuita de enfermería disponible las 24 horas del día al 800-830-1525 (TTY: 711). Tenga su tarjeta de identificación de Healthy Blue a mano cuando llame.



## CONSEJO

¿Necesita traslado para ir a su visita médica? South Carolina Healthy Connections Medicaid ofrece servicios de traslados gratuitos que no son de emergencia. Para obtener un traslado, busque su condado en el mapa a continuación. Llame al número de teléfono para obtener información sobre el traslado en su región.



# Parte 6: Cómo recibir atención

Su plan de atención médica tiene partes móviles. Hemos facilitado su comprensión. En esta sección, se explica cómo usar su plan de salud.

Su camino hacia la atención médica con Healthy Blue empieza con sus tarjetas de identificación. Su proveedor de atención primaria (PCP) lo guiará en su camino brindándole atención o ayudándolo a coordinarla a lo largo del trayecto. Además, otros profesionales de la atención médica, como especialistas, lo ayudarán cuando lo necesite. ¡Empecemos!

## Sus tarjetas de identificación

Como miembro de Healthy Blue, usará dos tarjetas de identificación para recibir atención: su tarjeta de identificación de Medicaid y su tarjeta de identificación de Healthy Blue. Le enviamos por correo su nueva tarjeta de identificación de miembro de Healthy Blue. Puede obtener una copia digital en cualquier momento en My Health Toolkit.

South Carolina Healthy Connections Medicaid le envía su tarjeta de identificación de Medicaid. Si tiene preguntas o necesita una nueva tarjeta de identificación de Medicaid, llame a South Carolina Healthy Connections Medicaid al 888-549-0820 (TTY: 888-842-3620).



### CONSEJO

Siempre lleve consigo ambas tarjetas. Deberá mostrar ambas cuando reciba atención médica. South Carolina Healthy Connections Medicaid cubre algunos servicios. Healthy Blue cubre otros. Si muestra ambas tarjetas de identificación, los proveedores podrán presentar su reclamación de manera correcta.

Así es como luce una tarjeta de identificación de Healthy Blue:

 <b>Healthy Blue</b> BlueChoice® HealthPlan of SC	 <b>Healthy Connections</b>
MIEMBRO <b>NOMBRE DEL SUSCRIPTOR</b> IDENTIFICACIÓN DEL MIEMBRO ZCD123456789	PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP) <b>NOMBRE DEL PROVEEDOR</b> XXX-XXX-XXXX
RxBIN <b>025771</b> RxPCN <b>FMCAID</b> RxGROUP <b>RX42AS</b>	
<b>Miembro:</b> Muestre esta tarjeta y su tarjeta de Healthy Connections al recibir servicios cubiertos. Consulte su Manual para miembros si desea conocer más acerca de los beneficios cubiertos. <b>En una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de urgencias más cercana.</b> No necesita una aprobación anticipada. Nosotros pagaremos por estos servicios. Pida al hospital que llame a su PCP de inmediato. <b>Proveedores:</b> Esta tarjeta sirve para fines de identificación y no constituye una prueba de elegibilidad. Este miembro tiene beneficios limitados fuera de Carolina del Sur. Los proveedores deben solicitar información de elegibilidad. <b>Reclamaciones fuera del estado:</b> Los proveedores presentan las reclamaciones ante el Plan BlueCross o BlueShield donde el miembro recibió servicios.	
<b>www.HealthyBlueSC.com</b> <b>Miembros</b> <b>Servicio de atención al cliente:</b> 866-781-5094 <b>Línea TTY:</b> 866-773-9634 <b>Línea de enfermería las 24 horas del día:</b> 800-830-1525 <b>Servicio de atención al cliente de farmacia:</b> 866-781-5094 <b>Proveedores</b> <b>Ayuda para farmacéuticos:</b> 833-253-4711 <b>Servicio telefónico de atención al proveedor:</b> 866-757-8286  Healthy Blue PO Box 100317 Columbia, SC 29202-3317  Healthy Blue es ofrecido por BlueChoice HealthPlan, un licenciatario independiente de la Blue Cross Blue Shield Association.	
B99	

Su tarjeta de identificación incluye lo siguiente:

- ◆ Su nombre y su número de identificación de miembro.
- ◆ El nombre de su PCP y su número de teléfono.
- ◆ Nuestro nombre, dirección y número de teléfono gratuito de servicio de atención al cliente.
- ◆ El número de teléfono de la línea de enfermería las 24 horas del día y del servicio de atención al cliente de farmacia.
- ◆ Qué hacer en una emergencia.

Recibirá una nueva tarjeta de identificación en los siguientes casos:

- ◆ Cambia de PCP.

Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Línea de enfermería las 24 horas del día: 800-830-1525 (TTY: 711)

- ◆ Pierde su tarjeta de identificación y solicita una nueva.

Si no ha recibido su tarjeta de identificación de Healthy Blue o si necesita una nueva, llame al servicio de atención al cliente.

El miembro que figura en la tarjeta es la única persona que puede usarla. Si otros miembros de su hogar tienen Healthy Blue, cada uno recibirá una tarjeta de nuestra parte con su nombre. Si deja que otra persona use su tarjeta de identificación, es posible que no podamos mantenerlo en nuestro plan.

**Díganos si le robaron su tarjeta de identificación de Healthy Blue. Se lo comunicaremos al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur (SCDHHS) y le enviaremos una nueva tarjeta de identificación de Healthy Blue.**

## **Su proveedor de atención primaria (PCP)**

Un PCP es su proveedor de atención médica principal. Su tarjeta de identificación de Healthy Blue tendrá el nombre del PCP que elija o su PCP asignado si no eligió uno. **Asegúrese de que el PCP de su tarjeta de identificación de Healthy Blue sea el que usted desea.** Si desea un PCP diferente, llame al servicio de atención al cliente para comunicárnoslo o para que lo ayudemos a elegir uno.

Su PCP debe estar en nuestra red. Si estuvo bajo el cuidado de un PCP que no pertenece a nuestra red cuando se convirtió en miembro de nuestro plan de salud, es posible que pueda quedarse con ese médico por un tiempo corto. Llame al servicio de atención al cliente para averiguarlo.

Un PCP puede ser cualquiera de estos tipos de proveedores:

- ◆ Pediatra: un médico que cuida de bebés y niños.
- ◆ Médico general y de familia: un médico que cuida de bebés, niños y adultos.
- ◆ Internista: un médico que cuida de los adultos tratando problemas relacionados con los órganos internos del cuerpo.
- ◆ Obstetra/ginecólogo (ginecoobstetra): un médico que cuida de las mujeres. Las mujeres pueden elegir un ginecoobstetra como su PCP o pueden visitar a su ginecoobstetra sin la aprobación de su PCP.
- ◆ Clínicas, como departamentos de salud pública, centro de salud con calificación federal (FQHC) y clínicas rurales (RHC).

Si necesita ver a un especialista u otro tipo de proveedor de atención médica, su PCP puede ayudarlo a encontrar uno. Si necesita un servicio que requiera una autorización previa de nuestra parte, su PCP se encargará de ese proceso por usted.

### **Directorio de proveedores**

Un directorio de proveedores es una lista de los proveedores de nuestra red. Si necesita que le enviemos un directorio de proveedores impreso o que lo ayudemos a elegir al médico ideal para usted, llámenos. También puede encontrar un PCP en [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com).



### **CONSEJO**

Agregamos a nuevos proveedores y hospitales al directorio de proveedores en línea en cuanto se unen a nuestra red. Siempre encontrará los detalles más actualizados en línea. Si no tiene acceso a Internet, llame al servicio de atención al cliente. Le enviaremos una copia impresa del directorio de proveedores sin costo alguno.

Para encontrar el directorio de proveedores en línea, visite nuestro sitio web en [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com) y seleccione Busca un médico. Desde ahí, puede hacer lo siguiente:

- ◆ Crear e imprimir un directorio.
- ◆ Buscar un proveedor según su código postal.
- ◆ Buscar centros, como clínicas de atención de urgencia y centros de imágenes por rayos X, entre otros.

De esta forma, aparecerá una lista de proveedores de su área. En esta lista, también se le mostrará si un médico está aceptando nuevos pacientes. En el directorio, también figurarán las direcciones, los números de teléfono, los idiomas y el horario de atención de los proveedores. Busque en el directorio de proveedores con el fin de encontrar un PCP que sea ideal para usted y su familia.



### CONSEJO

Los PCP para niños se mencionan en Pediatría, Medicina familiar o Práctica general.

Los PCP para adultos se encuentran en Medicina familiar, Práctica general o Medicina interna. Las mujeres embarazadas deben buscar los proveedores mencionados en Ginecología y obstetricia o Medicina familiar.

Para saber aún más acerca de un PCP o especialista, como la especialidad del médico, su facultad de medicina, su formación en residencia o su certificación por el Colegio de Médicos, consulte su directorio de proveedores o visite estos sitios web:

- ◆ Asociación Médica Estadounidense (AMA) en <https://find-doctor.ama-assn.org>\*
  - Esto lo conducirá a la herramienta Doctor Finder.
- ◆ Certification Matters en [www.CertificationMatters.org](http://www.CertificationMatters.org)\*
  - Seleccione Is My Doctor Board Certified? (¿Mi médico está certificado por la Junta de Médicos?). Esto le permitirá buscar un proveedor.

### Su primera visita

Les pedimos a todos nuestros nuevos miembros que visiten a sus PCP dentro de los primeros 90 días tras unirse a nuestro plan de salud. La primera reunión con su nuevo PCP es importante. Su PCP hará lo siguiente:

- ◆ Lo conocerá.
- ◆ Le enseñará formas de mejorar su salud o lo ayudará a mantenerse saludable.
- ◆ Le hará preguntas sobre su salud.
- ◆ Lo ayudará a entender sus necesidades médicas.

Llame a su PCP hoy mismo para programar una visita.

### Atención de rutina

Su PCP le brindará atención de rutina. Llame al consultorio de su PCP para programar una visita médica y dígame que usted es miembro de Healthy Blue. Es posible que le pidan su número de identificación de miembro, por lo que debe tener su tarjeta de identificación a mano.

Debería poder visitar a su PCP en un plazo de cuatro a seis semanas a partir de la fecha de su llamada. No debería esperar más de 45 minutos para su cita programada.

Cuando vaya a alguna visita médica, traiga su tarjeta de identificación de South Carolina Healthy Connections Medicaid y su tarjeta de identificación de Healthy Blue.

Esté a tiempo para sus visitas médicas. Llame al consultorio de su PCP lo antes que pueda si llegará tarde. Esto ayudará a acortar el tiempo de todos en la sala de espera. Además, es posible que su PCP no pueda atenderlo si llega tarde. De ser así, el personal del consultorio de su PCP lo ayudará a programar una nueva hora.

Asegúrese de llamar a su PCP si necesita cambiar o cancelar su cita. De esa forma, el personal puede darle su espacio a alguien más que lo necesite. Un PCP puede negarse a seguir atendiendo como paciente si siempre se presenta tarde o no se presenta sin comunicarse con el consultorio.

\* Estos enlaces lo dirigen a sitios web de terceros. Estas organizaciones son únicamente responsables de las políticas de privacidad y del contenido de sus sitios.

Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Línea de enfermería las 24 horas del día: 800-830-1525 (TTY: 711)

### **Atención que recibe cuando está enfermo**

Su PCP cuidará de usted cuando esté enfermo. Llame a su PCP y dígame al personal que está enfermo y que desea ver al médico o hablar con una enfermera. Si necesita dejar un mensaje, asegúrese de decir claramente su nombre, el número de teléfono al que se lo puede llamar y cualquier otra información solicitada, como su fecha de nacimiento.

### **Qué hacer si el consultorio de su PCP está cerrado**

Si llama a su médico fuera del horario de atención normal, escuche con cuidado el mensaje que se le dirá. Es posible que se le pida o diga lo siguiente:

- ◆ Que deje su nombre, su número de teléfono u otra información, como su fecha de nacimiento.
- ◆ Cómo comunicarse con un médico de turno o recibir una devolución de la llamada en menos de 30 minutos.

Para recibir ayuda en cualquier momento de día o de noche, también puede llamar a la línea de enfermería las 24 horas del día al número gratuito 800-830-1525 (TTY: 711). Una enfermera puede ayudarlo a decidir si necesita buscar atención en otro lugar, como en un centro de atención de urgencia, cuando el consultorio de su médico esté cerrado.

Si tiene una emergencia, llame al 911 o a su número de emergencia local o acuda a la sala de urgencias más cercana.

### **Cambiar de PCP**

La mayor parte del tiempo, lo mejor es conservar el mismo PCP. De esa forma, su PCP conoce sus necesidades médicas y sus antecedentes. Puede cambiar de PCP en cualquier momento y por cualquier motivo. Si desea hacerlo, llámenos. Queremos que esté satisfecho con su PCP.

Si desea cambiar de PCP, recuerde lo siguiente:

- ◆ Debe elegir a un médico que acepte a nuevos pacientes. Podemos ayudarlo a encontrar uno. Es posible que se rechace su solicitud de cambio de PCP si el PCP al que desea acudir no está aceptando nuevos pacientes.
- ◆ El PCP debe estar en nuestra red.
- ◆ El cambio entrará en vigencia el día de su solicitud.
- ◆ Recibirá una nueva tarjeta de identificación de nuestra parte con el nombre de su nuevo PCP en ella.
- ◆ Debe solicitar que se envíe su historia médica a su nuevo PCP.

Su PCP puede pedirle que cambie de PCP en los siguientes casos:

- ◆ Su PCP actual ya no está en nuestra red.
- ◆ Usted programa visitas médicas y nunca se presenta.
- ◆ A menudo llega tarde a sus visitas médicas.
- ◆ Se comporta de forma mala o maleducada con el personal del consultorio de su PCP.
- ◆ Altera el ambiente en el consultorio de su PCP.

Si su PCP o especialista sale de la red de Healthy Blue, le enviaremos una carta para informarle. Si nos enteramos con anticipación de que el proveedor saldrá de la red, recibiremos la carta al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia. Si nos enteramos más tarde de que el proveedor saldrá, enviaremos la carta lo antes posible.

Enviaremos una notificación en un plazo de 15 días después de que tengamos conocimiento de la rescisión del proveedor.

### **Tipos de atención**

Es posible que, en ocasiones, necesite ver a un médico aparte de su PCP. A veces esta atención puede requerir aprobación de nuestra parte antes de que la reciba. Para obtener más información, asegúrese de leer la sección Autorización previa de la Parte 6: Cómo recibir atención.

## Atención de salud conductual

Este tipo de atención lo ayuda con estos problemas:

- ◆ Estrés extremo, depresión o ansiedad
- ◆ Problemas matrimoniales, familiares o de paternidad
- ◆ Abuso de alcohol y drogas

De ser médicamente necesario, puede recibir lo siguiente:

- ◆ Atención de salud mental para pacientes hospitalizados
- ◆ Atención de salud mental ambulatoria o tratamiento para el abuso de sustancias
- ◆ Hospitalización parcial para tratamiento por abuso de sustancias
- ◆ Servicios de tratamiento de rehabilitación de salud mental

Cubrimos servicios médicamente necesarios para todos los miembros que reciben atención en un hospital contratado o en un centro del Departamento de Servicios para el Abuso de Alcohol y Otras Drogas de Carolina del Sur (DAODAS). Su médico puede enviarlo a un hospital psiquiátrico o para el abuso de sustancias certificado que acepte a miembros de su edad, o usted puede elegir uno por su cuenta. Su elección puede requerir una aprobación si el especialista que elija no forma parte de nuestro plan.

Para los servicios ambulatorios, estos tipos de trabajadores de atención médica pueden brindar atención de salud mental o abuso de sustancias ambulatoria cubierta:

- ◆ Psiquiatras
- ◆ Centros de salud mental ambulatoria
- ◆ Psicólogos
- ◆ Trabajadores sociales licenciados, enfermeras psiquiátricas licenciadas y otros proveedores licenciados con maestría
- ◆ Centros y profesionales de DAODAS que trabajan ahí
- ◆ Centros comunitarios de salud mental del Departamento de Salud Mental y los profesionales que trabajan ahí
- ◆ Centros del Departamento de Educación y los profesionales que trabajan ahí
- ◆ Centros del Departamento de Justicia Juvenil y los profesionales que trabajan ahí

Llame al servicio de atención al cliente si necesita ayuda para encontrar atención, como el nombre de un especialista en salud conductual. Si piensa que un especialista en salud conductual no satisface sus necesidades, hable con su PCP. Él puede ayudarlo a encontrar un tipo de especialista diferente.



### CONSEJO

No necesita una derivación de su PCP para obtener estos servicios o visitar a un especialista de la salud conductual en su red. Si está teniendo una crisis o se siente abrumado, marque el 988 para llamar a la Línea directa para casos de suicidio y crisis.

Hay algunos tratamientos y servicios que su PCP o especialista en salud conductual puede pedirnos que aprobemos antes de que pueda recibirlos. Su médico podrá decirle cuáles son. Además, puede llamar al servicio de atención al cliente si tiene preguntas sobre las derivaciones, las aprobaciones o cuándo las necesita.

## Atención de urgencia

Una afección médica urgente no es una emergencia, pero necesita atención médica en un plazo de 48 horas. Si tiene una afección médica urgente, llame a su PCP. Si necesita hacer una visita urgente al médico, obtendrá una dentro de las 48 horas posteriores a su solicitud.

Si no puede comunicarse con su PCP, haga lo siguiente:

- ◆ Llámenos al 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634).
- ◆ Llame a la línea de enfermería las 24 horas del día al 800-830-1525 (TTY: 711).
- ◆ Vaya a un centro de atención de urgencia. Use el directorio de proveedores de nuestro sitio web para encontrar uno cerca de usted.  
O llame al servicio de atención al cliente.

### Atención de especialistas

Su PCP puede derivarlo a un especialista para que reciba atención o tratamiento especializados. No necesita una derivación para ver a un especialista, pero el personal del consultorio de su PCP puede ayudarlo a programar la visita. Su PCP trabajará con usted para elegir a un especialista que le brinde la atención que necesita. Asegúrese de contarle a su PCP y al especialista lo más que pueda sobre su salud con el fin de que todos puedan decidir lo que es mejor para usted.

No necesita aprobación de su PCP para estos tipos de atención:

- ◆ Planificación familiar y suministros
- ◆ Atención de emergencia
- ◆ Servicios de ginecología y obstetricia dentro de la red

Si el especialista que necesita está en nuestra red, su PCP no necesita solicitar nuestra aprobación. Los especialistas dentro de la red pueden tratarlo todo el tiempo que consideren necesario.

Si el especialista no está en nuestra red, su PCP debe pedirnos que aprobemos su visita. Si ve a un especialista u obtiene servicios especializados de un proveedor que no pertenece a la red antes de recibir nuestra aprobación, nosotros no cubriremos los servicios. Si denegamos una solicitud de pago de atención especializada, le enviaremos una carta donde se indique por qué la denegamos. En la carta, también le informaremos cómo puede apelar la decisión si no está de acuerdo con la denegación. Asegúrese de leer la Parte 16: Obtener ayuda con un problema.

En ocasiones, nuestra red puede no tener el tipo de médico que necesita. No tiene que pagar el costo por visitar a un médico fuera de su red en los siguientes casos:

- ◆ Su PCP dice que usted necesita atención de ese tipo de médico.
- ◆ Nosotros aprobamos la solicitud.

## Telesalud

Asegúrese de preguntar si su PCP ofrece servicios de telesalud. Esto le permite conversar con su PCP por video en su teléfono inteligente, tableta o computadora. Puede compartir lo que le ocurre a usted o a su hijo. Su PCP puede diagnosticar la enfermedad o lesión, decirle cómo tratarla e incluso enviar una receta a la farmacia por usted. Esta es una excelente opción para cuando el consultorio de su PCP esté cerrado o usted no pueda ir.

## Línea de enfermería las 24 horas del día

La línea de enfermería las 24 horas del día le permite hablar en privado con una enfermera registrada sobre su salud en cualquier momento, de día o de noche.

## Autorización previa

Una autorización previa (PA) es una aprobación de Healthy Blue para recibir algunos servicios, antes de que los reciba. Su PCP o especialista nos solicitará esta aprobación en caso de ser necesario. De esta manera, nos aseguraremos de cubrir los servicios antes de que los reciba.

Una PA significa que tanto Healthy Blue como su médico aceptan que los servicios son **médicamente necesarios**. Los servicios médicamente necesarios son servicios que el programa estatal de Medicaid cubre, incluido cualquier límite en el tratamiento. Cuando un servicio es médicamente necesario y es un beneficio cubierto, Healthy Blue pagará por él, siempre y cuando usted sea elegible.

Obtener una aprobación no tardará más de 14 días calendario. Si es urgente, no tardará más de 72 horas.

Nosotros no podemos aprobar el servicio que usted o su PCP solicitan. Les enviaremos a usted y a su PCP una carta en la que explicaremos por qué no cubrimos el servicio. Esta carta se denomina "determinación de beneficios adversa". En la carta, también le informaremos cómo apelar nuestra decisión. Lea más acerca de nuestro proceso de apelaciones en la Parte 16: Obtener ayuda con un problema.

Si tiene preguntas, usted o su PCP pueden llamar al servicio de atención al cliente.

Estos son algunos servicios que pueden requerir aprobación de nuestra parte:

- ◆ Audiología (servicios auditivos)
- ◆ Servicios de salud conductual y trastorno de abuso de sustancias
- ◆ Atención médica domiciliaria
- ◆ Servicios de hospitalización
- ◆ Atención a largo plazo
- ◆ Algunos análisis de laboratorio y rayos X
- ◆ Algunos servicios de traslado
- ◆ Ciertos medicamentos con receta cubiertos por su beneficio médico
- ◆ Algunos servicios de terapia (física, ocupacional o del habla)
- ◆ Cirugía ambulatoria

### **Nota importante**

Algunos hospitales y proveedores pueden negarse a prestar algunos servicios cubiertos por motivos morales o religiosos. Entre estos servicios, se incluyen los siguientes:

- ◆ Planificación familiar y suministros.
- ◆ Servicios anticonceptivos, incluidos los métodos anticonceptivos de emergencia.
- ◆ Esterilización, que incluye ligadura de trompas al momento del trabajo de parto y del parto.
- ◆ Aborto (decidir poner fin a un embarazo).

Si desea estos servicios, pero su proveedor u hospital no los realiza, llame al servicio de atención al cliente. Lo ayudaremos a encontrar un proveedor u hospital que lo haga. También lo ayudaremos a encontrar servicios de consejería o derivación.

### **Solicitudes no urgentes de rutina**

Obtener una decisión no tardará más de 14 días calendario. Healthy Blue puede extender el plazo de la decisión hasta 14 días calendario adicionales de ser necesario.

### **Solicitudes de preservicio urgentes**

Obtener una decisión no tardará más de 72 horas. Existen determinadas situaciones en las que el plazo urgente puede extenderse:

- ◆ Si Healthy Blue necesita más información, podemos extender el plazo para obtener la información necesaria.
- ◆ La solicitud no cumple con los criterios para una solicitud acelerada/urgente.

Si la solicitud no cumple con los requisitos, será tratada como una solicitud estándar y se revisará en un plazo de 14 días calendario.

Para todas las solicitudes de preservicio, usted, su representante autorizado o su proveedor pueden solicitar una extensión. Debe llamar al proveedor que ordenó el tratamiento o llamar al servicio de atención al cliente para solicitar una extensión de una autorización.

Si Healthy Blue extiende el plazo, le enviaremos una carta con el motivo de la extensión y le explicaremos sobre su derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con la decisión. Lea más acerca de los reclamos en la Parte 16: Obtener ayuda con un problema.

### **Cómo decidimos qué cubrir**

Healthy Blue quiere asegurarse de que nuestros miembros obtengan los servicios médicos que necesitan. Para ello, tenemos que decidir qué servicios cubriremos. Denominamos este proceso "gestión de la utilización" (UM). Trabajamos con médicos locales y otros proveedores médicos con el fin de decidir qué servicios son necesarios y apropiados para que nuestros miembros reciban cobertura completa. Los servicios médicamente necesarios son los servicios cubiertos por el programa estatal de Medicaid, incluido cualquier límite en el tratamiento.

Usted y su PCP siempre deciden lo que es mejor para su salud. Si su médico nos pide que aprobemos el pago de ciertos servicios de atención médica, basamos nuestra decisión en dos cosas:

- ◆ Si la atención es médicamente necesaria
- ◆ Los beneficios de atención médica que tiene

Además, debe saber que Healthy Blue no paga a los médicos de Medicaid ni a otros empleados de atención médica que toman decisiones de UM para lo siguiente:

- ◆ Denegarle la atención.
- ◆ Aprobar menos atención de la que necesita.
- ◆ Decir que usted no tiene cobertura.

En ocasiones, pedimos a otras compañías que no forman parte de Healthy Blue que nos ayuden a decidir si la atención es apropiada. Algunos ejemplos son aquellas personas que son expertas en el uso de rayos X y otros servicios de imágenes.

Si usted o su médico tienen preguntas sobre nuestro programa de UM, llame al servicio de atención al cliente.

### **Continuidad de la atención**

A veces, podemos permitir a los miembros seguir recibiendo tratamiento sin costo alguno con un proveedor de atención médica que no pertenece a nuestra red. Esto puede ocurrir en los siguientes casos:

- ◆ Un miembro es nuevo en Healthy Blue y ya recibe atención de un proveedor de atención médica que no forma parte de la red de Healthy Blue.
- ◆ Un miembro recibe tratamiento continuo de un proveedor cuyo contrato ha finalizado con Healthy Blue por motivos que "no son justificados". Existen motivos que no están relacionados con la calidad de la atención o el cumplimiento de otros requisitos del contrato o de las normas.

Cuando esto ocurre, Healthy Blue hará lo siguiente:

- ◆ Permitirá que los nuevos miembros reciban tratamiento continuo de un proveedor de atención médica que no pertenece a nuestra red hasta 90 días calendario a partir de la fecha en la que el miembro se inscribió en Healthy Blue.
- ◆ Permitirá que las nuevas miembros en su primer trimestre de embarazo que reciben servicios prenatales cubiertos médicamente necesarios sigan recibiendo estos servicios sin aprobación previa y sin importar si el proveedor pertenece o no a nuestra red. Podemos pasar a las miembros a un proveedor de la red si hacerlo no afecta los servicios. Entre los servicios prenatales médicamente necesarios, se incluye la atención prenatal, el parto o la atención posnatal.
- ◆ Permitirá a las nuevas miembros en su segundo o tercer trimestre de embarazo que reciban servicios prenatales cubiertos médicamente necesarios seguir recibiendo estos servicios con el proveedor de atención prenatal a lo largo del período posparto.
- ◆ Establecerá la continuidad de la atención para los miembros de que participen en un programa de tratamiento activo con un proveedor cuyo contrato haya finalizado con Healthy Blue.

# Parte 7: Lo que Healthy Blue cubre

En esta sección podrá ver sus beneficios de Healthy Blue. Para que obtenga estos beneficios, la atención debe ser médicamente necesaria. Los servicios médicamente necesarios son aquellos que el programa estatal de Medicaid cubre, incluidos sus límites en el tratamiento.

## **Servicios médicos y de farmacia**

Como miembro, no tiene copagos por ningún servicio.

## **Dental**

South Carolina Healthy Connections Medicaid le brinda beneficios dentales a través de DentaQuest.

## **Guía de referencia de beneficios**

Estos son los beneficios que puede obtener a través de Healthy Blue cuando los servicios son médicamente necesarios. Tenga presente que algunos de estos servicios deben ser aprobados por su PCP o nosotros antes de que los reciba. Además, debe acudir a un proveedor que pertenezca a su plan. Si recibe atención que no es de emergencia de un proveedor que no pertenece a su plan y necesita obtener nuestra aprobación antes de recibir la atención, tendrá que pagar por el tratamiento o servicio. Para obtener más información, asegúrese de leer la sección Autorización previa de la Parte 6: Cómo recibir atención.

Si desea saber más acerca de lo que está cubierto, llame al servicio de atención al cliente.

## **Abortos**

Autorización previa: sí

Respetamos todas las leyes y normas federales y estatales. Cubriremos los abortos y servicios relacionados solo si el médico certifica por escrito que los servicios son necesarios para salvar la vida de la madre o para poner fin a un embarazo causado por violación o incesto.

## **Ambulancia (traslado de emergencia)**

Autorización previa: no

Cubrimos el uso de una ambulancia o ambulancia aérea para llevarlo al hospital si es médicamente necesario.

Consulte también *Traslados que no son de emergencia*.

## **Servicios médicos auxiliares**

Cubrimos los servicios médicos que su médico ordene.

Consulte también *Servicios independientes de laboratorio y rayos X; Terapia: física, ocupacional y del habla*.

## **Audiología (servicios auditivos)**

Autorización previa: no

Para niños o jóvenes menores de 21 años, cubrimos lo siguiente:

- ◆ Audífonos y suministros complementarios
- ◆ Exámenes auditivos
- ◆ Moldes auriculares
- ◆ Servicios preventivos y correctivos

Para los adultos mayores de 21 años con pérdida auditiva neurosensorial unilateral o bilateral de grave a profunda, cubrimos lo siguiente:

- ◆ Colocación, reemplazo y mantenimiento de implantes cocleares.

### **Trastorno del espectro autista**

Autorización previa: sí, excepto los servicios de diagnóstico

Cubrimos los servicios para miembros menores de 21 años a los que se les ha diagnosticado el trastorno del espectro autista (TEA).

### **Servicios de salud conductual y trastorno de abuso de sustancias**

Autorización previa: sí

Cubrimos servicios de salud conductual y abuso de sustancias para pacientes ambulatorios y hospitalizados, incluido lo siguiente:

- ◆ Servicios psiquiátricos agudos para pacientes hospitalizados
- ◆ Evaluación psiquiátrica

Cubrimos una evaluación por cada miembro cada seis meses. Podemos aprobar más si es médicamente necesario.

Además, cubrimos lo siguiente:

- ◆ Exámenes de entrevista de diagnóstico psiquiátrico administradas por un médico, un psiquiatra, un psicólogo o una enfermera psiquiátrica
- ◆ Servicios de salud conductual administrados en la sala de urgencias
- ◆ Atención en centros residenciales de tratamiento
- ◆ Servicios de rehabilitación de la salud conductual

Estos son servicios que ayudan a reducir los efectos de las discapacidades mentales y a mejorar la capacidad de rendir.

- ◆ Servicios para el abuso de sustancias

## **Si recibe una factura:**

Healthy Blue pagará todos los costos de los servicios cubiertos. Por lo tanto, en la mayoría de los casos, no debería recibir una factura de proveedores de nuestra red.

Es posible que deba pagar costos en los siguientes casos:

- ◆ Aceptó con anticipación pagar por servicios que no cubrimos ni aprobamos.
- ◆ Aceptó con anticipación pagar por servicios de un proveedor que no pertenece a nuestro plan, y no recibió nuestra aprobación con anticipación, pero solicitó el servicio de todas formas.

Si recibe una factura y no piensa que deba pagar los costos, llame al servicio de atención al cliente. Conserve la factura a la mano para que pueda decirnos la fecha de servicio, el monto cobrado y por qué se le facturó. En ocasiones, un proveedor puede enviarle una declaración que no es una factura. Le diremos si tiene que pagarla.

Cubrimos estos servicios cuando los brinda el Departamento de Servicios para el Abuso de Alcohol y Otras Drogas de Carolina del Sur (DAODAS):

- ◆ Servicios nocturnos de desintoxicación social en un entorno no médico para ayudar a la persona a dejar de consumir drogas o alcohol
- ◆ Programas de servicios residenciales nocturnos para ayudar a la persona a mantenerse libre de sustancias
- ◆ Programa hospitalario parcial y programa ambulatorio intensivo
- ◆ Exámenes de entrevista de diagnóstico psiquiátrico
- ◆ Psicoterapia grupal, familiar e individual
- ◆ Pruebas psicológicas
- ◆ Apoyo familiar y de pares
- ◆ Servicios de rehabilitación de la salud conductual
- ◆ Servicios de rehabilitación psicológica prestados por profesionales del abuso de sustancias

Consulte también *Dejar de fumar/consumir tabaco*.

### **Servicios quiroprácticos**

Autorización previa: sí

Incluyen servicios médicamente necesarios, limitados a servicios en los que se usan las manos para volver a alinear los huesos de la columna. Cubrimos hasta seis visitas por año de beneficios.

### **Enfermedad renal crónica/diálisis**

Autorización previa: no

Estos servicios son para miembros con problemas renales que no pueden resolverse. Estos miembros también necesitan diálisis de rutina para mantenerse con vida. Cubrimos lo siguiente:

- ◆ Hemodiálisis
- ◆ Diálisis peritoneal
- ◆ Otros procedimientos de diálisis

### **Servicios para enfermedades de transmisión**

Autorización previa: no

Estos servicios ayudan a controlar y detener la propagación de las enfermedades de una persona a otra. Incluyen tuberculosis (TB), infecciones de transmisión sexual (ITS) y VIH o sida.

Puede recibir atención por estas enfermedades en cualquier agencia de salud pública estatal. Cubriremos lo siguiente:

- ◆ Exámenes y revisiones
- ◆ Educación sobre temas de salud
- ◆ Consejería
- ◆ Rastreo de contactos que sigue las reglas de los Centros para el Control y la Prevención de
- ◆ Cierta atención de alcance para terapia de observación directa para la tuberculosis

### **Servicios dentales**

Medicaid regular cubre la atención dental para niños y adultos. Para obtener más información, consulte la Parte 8: Lo que Medicaid regular cubre.

## **Clínica de evaluación del desarrollo**

Estos servicios sirven para encontrar y ayudar a los miembros de 0 a 21 años que pueden tener retraso del desarrollo o un problema conductual, de aprendizaje u otro problema médico.

### **Suministros para la diabetes:**

Autorización previa: sí

Su beneficio de farmacia y beneficio médico cubre lo siguiente:

- ◆ Monitores de glucosa en sangre, incluidos los monitores continuos de glucosa en sangre
- ◆ Tiras de prueba
- ◆ Agujas
- ◆ Tiras de prueba de glucosa en orina

Sus beneficios médicos cubren lo siguiente:

- ◆ Un par de zapatos para diabéticos al año
- ◆ Tres pares de plantillas de zapatos para diabéticos al año
- ◆ Bombas de insulina para diabetes tipo 1

*Límites:* no cubrimos bombas de insulina para la diabetes tipo 2.

### **Equipo médico duradero (DME) y suministros desechables**

Autorización previa: algunos artículos necesitan aprobación de su médico o nuestra primero

El DME es equipo médico que puede usarse más de una vez. Los suministros desechables son suministros que no pueden volver a utilizarse y se desechan. Nosotros cubrimos estos suministros si es médicamente necesario y cuando los usa una persona que está enferma o lesionada:

- ◆ Equipo de tracción
- ◆ Andadores
- ◆ Suministros quirúrgicos
- ◆ Bastones
- ◆ Muletas
- ◆ Ventiladores
- ◆ Dispositivos protésicos
- ◆ Dispositivos ortésicos
- ◆ Productos médicos
- ◆ Oxígeno
- ◆ Audífonos y piezas auditivas
- ◆ Suministros para la incontinencia
- ◆ Suministros para la diabetes
- ◆ Equipo de seguridad para bañarse
- ◆ Nebulizadores
- ◆ Sillas de ruedas
  - Las sillas de ruedas eléctricas pueden reemplazarse cada siete años. No cubrimos los accesorios para las sillas de ruedas, como los sujetadores de muletas o bastones, las sombrillas y almohadas, que no son médicamente necesarios.

### **Servicios de exámenes tempranos y periódicos, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)/visitas preventivas para niños**

Autorización previa: no

Cubrimos estas visitas para exámenes médicos, así como el diagnóstico, el tratamiento y las vacunas para niños hasta el mes en el que cumplan 21 años.

Para obtener más información, consulte la Parte 10: Beneficios y programar para niños.

## Servicios de emergencia y posestabilización

Autorización previa: no

Todos los servicios de emergencia están cubiertos. No necesita aprobación de nosotros para ninguno de estos servicios. También cubrimos la atención posestabilización. Estos son servicios que usted recibe después de la atención médica de emergencia para mantener su afección bajo control. Para obtener más información, consulte la Parte 12: Atención de urgencia y emergencia.

## Llame al 911 o a su número de emergencia local o visite la sala de urgencias más cercana de inmediato para recibir atención médica de emergencia.

### Traslado de emergencia

Consulte *Ambulancia*.

### Planificación familiar

Autorización previa: no

Estos servicios pueden ayudarlo si desea saber cómo hacer lo siguiente:

- ◆ Ser lo más saludable posible antes de quedar embarazada.
- ◆ No quedar embarazada.
- ◆ Protegerse de las infecciones de transmisión sexual (ITS).

Cubrimos lo siguiente:

- ◆ Visitas médicas de control natal
- ◆ Educación sobre planificación familiar y suministros
- ◆ Consejería
- ◆ Anticonceptivos
- ◆ Pruebas de embarazo
- ◆ Pruebas de ITS
- ◆ Esterilización (cirugía para prevenir embarazos).
- ◆ Servicios de laboratorio para planificación familiar

Busque en su directorio de proveedores para encontrar un proveedor que ofrezca estos servicios.

No cubrimos lo siguiente:

- ◆ Cirugía para revertir la esterilización
- ◆ Histerectomía para la esterilización
- ◆ Tratamientos de fertilidad, como inseminación artificial y fecundación in vitro

### Servicios de un centro de salud federalmente calificado (FQHC) y una clínica rural (RHC)

Autorización previa: no

Cubrimos la atención preventiva, la atención primaria y los servicios para ayudar a controlar y prevenir enfermedades de transmisión.

### Atención médica domiciliaria

Autorización previa: sí

Entre estos servicios, se incluye la visita de una enfermera especializada a su hogar. Cubrimos lo siguiente:

- ◆ Hasta 50 visitas médicas a domicilio por cada año calendario
- ◆ Un ayudante médico a domicilio
- ◆ Suministros y equipo médicos diseñados para uso doméstico
- ◆ Terapia física, ocupacional y del habla

Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Línea de enfermería las 24 horas del día: 800-830-1525 (TTY: 711)

No cubrimos servicios de atención personal.

### Servicios de hospital: para pacientes hospitalizados

Autorización previa: sí

La atención hospitalaria para pacientes hospitalizados implica que tenga que quedarse toda la noche en el hospital. Cubrimos lo siguiente:

- ◆ Una habitación semiprivada
- ◆ Servicios de maternidad
- ◆ Atención en unidades especiales
- ◆ Salas de parto
- ◆ Salas de operaciones
- ◆ Suministros
- ◆ Pruebas médicas y rayos X
- ◆ Medicamentos que el personal del hospital le da durante su hospitalización
- ◆ Hacerle una transfusión de sangre de otra
- ◆ Radioterapia
- ◆ Quimioterapia
- ◆ Tratamiento de diálisis
- ◆ Comidas y dietas especiales
- ◆ Atención de enfermería general
- ◆ Anestesia
- ◆ Anestesia para procedimientos dentales si es una emergencia
- ◆ El diseño del plan cuando sale del hospital
  - Esto incluye atención futura si la necesita.
- ◆ Rehabilitación en el hospital
- ◆ Cirugía
- ◆ Cirugía para reparar el seno después de una mastectomía completa o parcial por algún motivo médico

Límites:

- ◆ Los servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados se limitan a los servicios hospitalarios de atención aguda general mencionados anteriormente.
- ◆ Las habitaciones privadas no están cubiertas, a menos que sea médicamente necesario.

### Servicios de hospital: para pacientes ambulatorios

Autorización previa: sí

Los servicios de atención hospitalaria ambulatoria son servicios que puede recibir en el hospital y que no requieren que se quede toda la noche.

Cubrimos estos tipos de servicios que recibe en un entorno de atención ambulatoria, como los siguientes:

- ◆ Atención para prevenir enfermedades, descubrir lo que tiene y tratarlo
- ◆ Rehabilitación
- ◆ Atención de emergencia
- ◆ Tratamiento de enfermedades renales y diálisis
- ◆ Evaluación y pruebas de neurodesarrollo o desarrollo mental para niños o jóvenes menores de 21 años
- ◆ Terapia física, ocupacional o del habla
- ◆ Planificación familiar
- ◆ Medicamentos ordenados por un médico
- ◆ Hacerle una transfusión de sangre de otra persona
- ◆ Cirugía que no finaliza en una hospitalización
- ◆ Esterilización (cirugía realizada para evitar que una mujer quede embarazada)



#### CONSEJO

No necesita aprobación de su PCP para recibir atención de planificación familiar. Puede acudir a cualquier enfermera certificada o partera o clínica de planificación familiar que sea proveedora de Medicaid, incluso si dicho proveedor no forma parte de la red de Healthy Blue.

## Histerectomías

Autorización previa: sí

Respetamos todas las leyes y normas federales y estatales. Cubrimos las histerectomías si no son electivas y son médicamente necesarias. Para ver las exclusiones, consulte la Parte 9: Lo que Healthy Blue y Medicaid regular no cubren.

## Centros institucionales de atención a largo plazo y hogares de enfermería

Autorización previa: sí

Cubrimos los primeros 90 días o hasta que se anule su inscripción en nuestro plan cuando reciba aprobación y sea admitido en un centro de atención a largo plazo u hogar de enfermería. Después de los primeros 90 días, South Carolina Healthy Connections Medicaid lo cubrirá hasta que usted comience a recibir Medicaid regular.

## Servicios de laboratorio y rayos X

Autorización previa: algunos servicios necesitan nuestra aprobación.

Su PCP puede pedirle que reciba servicios de laboratorio o rayos X para descubrir si hay un problema. Estos servicios pueden ser:

- ◆ Tomografía computarizada (TC)
- ◆ Imágenes por resonancia magnética (IRM)
- ◆ Angiografía por resonancia magnética (ARM)
- ◆ Tomografía por emisión de positrones (TEP)
- ◆ Tomografía computarizada por emisión de fotón único (SPECT)

## Cubrimos lo siguiente:

- ◆ Rayos X y análisis de laboratorio ordenados por su médico y realizados por un proveedor licenciado.
- ◆ Rayos X de los senos (mamografía).

Límites:

- ◆ Usted debe acudir a un laboratorio o centro de nuestra red.
- ◆ Los servicios deben ser médicamente necesarios y estar ordenados por un proveedor licenciado.

## Servicios de maternidad

Para conocer más acerca de los beneficios y servicios de embarazo y maternidad que ofrecemos, lea la Parte 11: Beneficios para mujeres embarazadas y nuevas mamás.

## Traslados que no son de emergencia

Autorización previa: sí

Cubrimos sus viajes que no son de emergencia desde un hospital hasta otro hospital, centro o su hogar en los siguientes casos:

- ◆ Es médicamente necesario.
- ◆ Un proveedor de nuestro plan pide el servicio.
- ◆ Damos nuestra aprobación antes de que usted reciba el servicio.

Cubriremos el traslado a un centro médico fuera del estado si aprobamos la derivación.



### CONSEJO

El traslado a otras citas puede estar cubierto por S.C. Healthy Connections Medicaid. Llame al operador de traslado estatal para conocer más acerca de estos servicios. Use el mapa de la Parte 5 con el fin de encontrar el número de teléfono para su región.



## CONSEJO

Su PCP puede enviarlo a cualquier hospital de su plan. Busque en su directorio de proveedores para encontrar una lista de hospitales de su plan. Puede encontrar el directorio de proveedores en nuestro sitio web en [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com). Además, puede solicitar un directorio de proveedores impreso sin costo alguno llamando al servicio de atención al cliente. En una emergencia, vaya al hospital más cercano, incluso si no pertenece a su plan.

### Terapia ocupacional

Consulte *Terapia: física, ocupacional y del habla*.

### Servicios de clínica ambulatoria para el sida en niños (OPAC)

Autorización previa: no

El OPAC ofrece atención especializada, servicios de consultoría y consejería a niños infectados con VIH, y expuestos a este, con Medicaid y a sus familias. Además, ofrecen pruebas clínicas y análisis de laboratorio. El programa varía según cada niño:

- ◆ Los niños nacidos de madres infectadas por el VIH, pero que no obtienen un resultado positivo en la prueba, serán atendidos cada tres meses en una clínica hasta que cumplan 2 años.
- ◆ Los niños que obtengan un resultado positivo en la prueba serán atendidos en una clínica dos veces a la semana durante ocho semanas y, luego, una vez al mes hasta que cumplan 2 años.
- ◆ Los niños que no mejoren se quedarán en el programa OPAC.

### Farmacia y medicamentos de venta libre

Autorización previa: Algunos medicamentos que figuran en la Lista completa de medicamentos de Healthy Blue pueden necesitar una autorización previa.

Lea la Parte 13: Cómo obtener sus medicamentos, para obtener más información sobre autorizaciones previas y límites.

Cubrimos lo siguiente:

- ◆ Todos los medicamentos recetados que figuran en la Lista completa de medicamentos de Healthy Blue y ordenados por su médico que estén aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) y por nosotros.
- ◆ Medicamentos de venta libre aprobados por la FDA que se ofrecen porque cuestan menos que otros tipos de medicamentos. Estos medicamentos pueden incluir los siguientes:
  - Medicamentos para aliviar el dolor.
  - Productos anticonceptivos de venta libre, como condones, esponjas y geles.
  - Medicamentos que reducen el ácido en el estómago.
  - Medicamentos que previenen o tratan la diarrea.
  - Medicamentos que previenen o tratan una úlcera.
  - Suplementos de hierro.
  - Laxantes y medicamentos que suavizan las heces.
  - Tratamiento para los piojos.
  - Medicamentos que previenen o tratan los hongos.
  - Medicamentos que reducen los signos de resfrío.
  - Medicamentos que reducen los signos de alergia.
  - Medicamentos que reducen la hinchazón.
  - Hidrocortisona.
  - Medicamentos que reducen y previenen infecciones en la vagina.
  - Vitaminas.
- ◆ Métodos anticonceptivos aprobados por la FDA. Incluyen anticonceptivos orales y diafragmas.
- ◆ Medicamentos ordenados para tratar el cáncer si se cree que los medicamentos son seguros y efectivos para el tipo de cáncer del miembro.

No cubrimos lo siguiente:

- ◆ Pastillas para adelgazar y medicamentos cosméticos o para hacer crecer el cabello.
- ◆ Medicamentos de farmacias fuera de nuestro plan.
- ◆ Medicamentos para disfunción eréctil.

### **Fisioterapia**

Consulte *Terapia: física, ocupacional y del habla*.

### **Servicios de un médico**

Autorización previa: no

Cubrimos lo siguiente:

- ◆ Visitas a PCP, especialistas (con una aprobación de su PCP primero, cuando sea necesario) u otros proveedores. Esto incluye servicios que recibe de un RHC o FQHC.
- ◆ Circuncisión realizada en el hospital o consultorio médico para niño de hasta 1 año de edad.
- ◆ Exámenes médicos de rutina: visitas preventivas para niños o exámenes de diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT), para menores hasta el mes en el que cumplen 21 años.
- ◆ Visita preventiva de adultos para miembros de 21 años de edad o más cada dos años.

No cubrimos exámenes físicos de rutina para un empleo o programas de campamento.

### **Podología**

Autorización previa: sí

Cubrimos lo que sea médicamente necesario, como lo siguiente:

- ◆ Tratamiento médico o quirúrgico de una enfermedad, lesión o defecto en el pie.
- ◆ Atención de rutina para el pie, que incluye cortar o retirar callos, además de cortar las uñas bajo ciertas condiciones.

### **Servicios de evaluación psiquiátrica**

Consulte *Servicios de salud conductual y trastorno de abuso de sustancias*.

### **Servicios de rehabilitación**

Autorización previa: Algunos servicios requieren aprobación de su PCP o de nosotros.

Para todos los miembros con estos problemas de salud:

- ◆ Deficiencias sensoriales, emocionales, conductuales o sociales
- ◆ Discapacidades físicas o afecciones médicas
- ◆ Discapacidades o retrasos intelectuales, de desarrollo u otras discapacidades relacionadas

Para los niños que puedan tener factores de riesgo médicos, cubrimos los siguientes servicios:

- ◆ Servicios de evaluación de su estado de salud
- ◆ Servicios de identificación de factores de riesgo
- ◆ Servicios de diseño o cambio del plan de atención orientado a las metas

Consulte también *Servicios audiológicos; Terapia: física, ocupacional y del habla*. Es posible que los miembros que tengan más de 21 años requieran PA para algunos servicios.

## Segunda opinión

Es su derecho visitar a un médico más para que le dé su opinión sobre cómo tratar su problema de salud. Las segundas opiniones están disponibles sin costo para usted y pueden incluir la consulta a un proveedor que no pertenece a la red. Una segunda opinión de un proveedor que no pertenece a la red requiere previa aprobación. Llame al servicio de atención al cliente si desea encontrar otro médico para recibir una segunda opinión.

## Dejar de fumar/consumir tabaco

Autorización previa: no

Cubrimos todos los medicamentos aprobados por la FDA para ayudarlo a dejar de fumar, entre ellos los siguientes:

- ◆ Bupropion para consumo de tabaco
- ◆ Vareniclina
- ◆ Goma de mascar de nicotina, pastilla, inhalador nasal y parche

Además, cubrimos lo siguiente:

- ◆ Consejería telefónica o por Internet individualizada a través de la Línea para dejar de consumir tabaco al 800-QUIT-NOW (800-784-8669).
- ◆ Consejería en entornos individuales y grupales. Limitada a cuatro sesiones por cada intento de dejar de fumar y dos intentos de dejar de fumar al año.

## Terapia del habla

Consulte *Terapia: física, ocupacional y del habla*.

## Esterilización

El miembro debe proporcionar consentimiento informado usando el formulario de consentimiento de esterilización (Formulario de SCDHHS HHS-687).

Respetamos todas las leyes y normas federales y estatales. No cubrimos lo siguiente:

- ◆ Cirugía para revertir la esterilización
- ◆ Histerectomía para la esterilización

## Tratamiento para el abuso de sustancias

Consulte *Servicios de salud conductual y trastorno de abuso de sustancias*.

## Terapia: física, ocupacional y del habla

Autorización previa: Algunos servicios requieren aprobación de su PCP o de nosotros.

Cubrimos la terapia que es médicamente necesaria. La terapia puede administrarse en estos lugares:

- ◆ El consultorio médico
- ◆ Un hospital
- ◆ Otro entorno ambulatorio

Durante su tratamiento, podemos verificar si la terapia lo está ayudando.

Límites:

- ◆ Los miembros mayores de 21 años tienen un límite de 75 visitas combinadas por cada año de beneficios.
- ◆ Los miembros de 21 años o menos que reciben terapia de un médico privado tienen un límite de 105 horas o 420 unidades por cada año de beneficios.

## Trasplante y servicios relacionados con trasplantes

Healthy Blue cubre los servicios de trasplante para todos los miembros según la necesidad médica.

Los servicios de trasplante cubiertos se dividen en dos grupos:

Grupo I: incluye trasplantes de córnea y riñón cuya cobertura corresponda en todos los casos médicamente necesarios, sin restricciones y sin aprobación previa.

Grupo II. Autorización previa: sí

Incluye trasplantes de páncreas, médula ósea, corazón, hígado, hígado con intestino delgado y pulmón si son médicamente necesarios y aceptables desde el punto de vista clínico. La cobertura de estos trasplantes se limita a los centros situados dentro de los límites geográficos de Carolina del Sur. Todas las solicitudes de autorización para trasplantes de páncreas, médula ósea, corazón, hígado, hígado con intestino delgado y pulmón se evaluarán utilizando pautas profesionales y administrativas uniformes en cuanto a la necesidad médica.

## Vacunas

Autorización previa: no

Cubrimos todas las vacunas aprobadas por la FDA y recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación (ACIP) para adultos y niños. Obtenga más información acerca de las vacunas en la Parte 14: Mantener a su familia bien.

## Servicios de visión

Autorización previa: no

Para los miembros de 21 años o más, cubrimos lo siguiente:

- ◆ Un examen de la visión cada 12 meses.
- ◆ Un par de gafas (montura y lentes) y ajustes relacionados cada 24 meses.

Para miembros menores de 21 años, cubrimos lo siguiente:

- ◆ Un examen de la visión cada 12 meses.
- ◆ Un par de gafas (montura y lentes) y ajustes relacionados cada 12 meses.

Trabajamos con Vision Service Plan (VSP) para ofrecer beneficios de visión de rutina. Puede encontrar proveedores de VSP en nuestro directorio de proveedores en [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com) o en el sitio web de VSP en [www.vsp.com](http://www.vsp.com)\*. Si tiene preguntas sobre sus beneficios de visión, llame a VSP al 800-877-7195 (TTY: 800-428-4833) o envíe un correo electrónico a [imember@vsp.com](mailto:imember@vsp.com).

## Visitas preventivas para niños

Consulte *Exámenes tempranos y periódicos, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)*.

## Visitas preventivas para mujeres

Autorización previa: no

Los miembros pueden recibir atención preventiva y de rutina de un especialista en salud femenina, como un ginecoobstetra. No necesita una derivación o aprobación.

\* Este enlace lo dirige a un sitio web de terceros. Esta organización es únicamente responsable de las políticas de privacidad y del contenido de este sitio.

# Parte 8: Lo que Medicaid regular cubre

Medicaid regular (South Carolina Healthy Connections Medicaid) puede cubrir algunos servicios que Healthy Blue no cubre. Si tiene preguntas o desea saber más sobre lo que cubre Medicaid regular, llame a South Carolina Healthy Connections Medicaid al 888-549-0820 (TTY: 888-842-3620).

Estos son algunos servicios que Medicaid regular cubre.

## Servicios dentales

Para niños o jóvenes menores de 21 años, esto incluye lo siguiente:

- ◆ Atención dental de rutina
- ◆ Exámenes orales
- ◆ Limpiezas
- ◆ Rayos X
- ◆ Tratamientos con flúor
- ◆ Beneficios de diagnóstico, restauración preventiva y cirugía

Para los miembros de 21 años o más, los beneficios incluyen lo siguiente:

- ◆ Hasta \$750 al año para servicios dentales cubiertos, como limpiezas, rayos X y empastes.
- ◆ Servicios dentales de emergencia gratuitos de un cirujano oral si es médicamente necesario.

DentaQuest ofrece beneficios dentales en nombre de Medicaid regular. Llame a la línea gratuita de DentaQuest al 888-307-6552 para obtener más información.

## Atención a largo plazo

Estos son servicios como los siguientes:

- ◆ Atención en un hogar de enfermería durante más de 90 días consecutivos. Si se queda en el hogar de enfermería durante 90 días consecutivos, se anulará su inscripción en Healthy Blue y se lo volverá a inscribir en Medicaid regular.
- ◆ Atención en el hogar.

## Servicios de prevención del embarazo en adolescentes de Medicaid (MAPPS)

Los MAPPS están diseñados para evitar embarazos adolescentes entre los jóvenes en riesgo, promover la abstinencia y educar a los jóvenes para que tomen decisiones responsables sobre la actividad sexual. Estos servicios se prestan en escuelas, consultorios, hogares y otros entornos aprobados.

## Administración de casos específicos

Estos son servicios que lo ayudan a obtener acceso a servicios médicos, sociales, educativos y otros servicios que puede necesitar.

Otros beneficios cubiertos por Medicaid regular incluyen lo siguiente:

- ◆ Atención de grupos en el área donde vive
- ◆ Atención de rehabilitación de lesiones en la cabeza
- ◆ Exención de servicios a domicilio y basados en la comunidad
- ◆ Entornos de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales
- ◆ Traslados que no son de emergencia
- ◆ Servicios de instituciones estatales
- ◆ Servicios ofrecidos por organizaciones comunitarias para discapacidades del desarrollo
- ◆ Servicios basados en la escuela
- ◆ Atención de hospicio

Otras agencias estatales pueden ayudar con lo siguiente:

- ◆ Menores bajo cuidado temporal
- ◆ Menores alterados emocionalmente
- ◆ Menores en el sistema de justicia juvenil
- ◆ Adultos con anemia de células falciformes
- ◆ Servicios vinculados al condado y al estado
- ◆ Servicios vitales de salud pública
- ◆ Terapia de observación directa (DOT) para la tuberculosis
- ◆ Enfermedades que debe reportar
- ◆ Derivaciones al programa para mujeres, bebés y niños (WIC)

## Parte 9: Lo que Healthy Blue y Medicaid regular no cubren

Entre los beneficios y servicios que Healthy Blue y Medicaid regular no cubren, se incluyen los siguientes:

- ◆ Equipo y suministros médicos:
  - Usados solo para su comodidad o higiene.
  - Usados para el ejercicio.
  - Aún en proceso de prueba o estudio.
  - Usados para lo mismo si ya tiene uno.
  - Usados solo para complementar la comodidad en una habitación u hogar, como aire acondicionado, filtros de aire, una máquina que limpia el aire, equipo de ejercicios, spas, piscinas, elevadores y suministros para higiene o aspecto.
  - Atención que recibió por problemas médicos que tenían que ver con el trabajo, si puede ser pagada por la compensación a los trabajadores o su empleador.
- ◆ Cualquier servicio o atención que recibió antes de unirse a Healthy Blue.
- ◆ Cualquier servicio o suministro que no es médicamente necesario.
- ◆ Artículos personales o de comodidad brindados para facilitarle las cosas a usted, su familia, su proveedor de atención primaria (PCP) u otros proveedores.
- ◆ Tratamientos aún en proceso de prueba o estudio.
- ◆ Enfermeras de ciencia cristiana y sanitarios de ciencia cristiana.
- ◆ Servicios de enfermería privados.
- ◆ Servicios estándares de vida asistida para aquellos que viven en un asilo.
- ◆ Cirugía para revertir la esterilización.
- ◆ Tratamiento de fertilidad, como inseminación artificial o fecundación in vitro.
- ◆ Medicamentos que no están aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA).
- ◆ Medicamentos para perder peso.
- ◆ Medicamentos cosméticos o para hacer crecer el cabello.
- ◆ Servicios de aborto, a menos que sean necesarios para salvar la vida de la madre o poner fin a un embarazo causado por violación o incesto.
- ◆ Jeringas o agujas que su médico no ordenó.
- ◆ Parche Syvek®.
- ◆ Acupuntura.
- ◆ Cirugía cosmética realizada para cambiar o volver a dar forma a las partes del cuerpo normales para que luzcan mejor. Esto no se aplica a la cirugía realizada para restaurar el uso de una parte del cuerpo o corregir un defecto causado por una lesión.
- ◆ Exámenes físicos de rutina para un empleo o programas de campamento.
- ◆ Cualquier servicio que no figure como cubierto.
- ◆ Servicios de un proveedor dentro o fuera de la red para los que usted no recibió una aprobación cuando era necesario.
- ◆ Servicios que recibe fuera de los Estados Unidos.
- ◆ Servicios para su cuidado personal, como ayuda para vestirse, alimentarse y preparar comida. Tenga en cuenta que estos servicios pueden estar disponibles en circunstancias especiales, pero pueden requerir autorización previa.
- ◆ Servicios y procedimientos relacionados con el cambio de sexo.

# Parte 10: Beneficios y programas para niños

Asegúrese de leer la Parte 7 y la Parte 8 para ver la lista completa de lo que Healthy Blue y Medicaid regular cubren. Estos son algunos de los beneficios clave y programas especiales que puede necesitar para sus hijos.



## CONSEJO

Asegúrese de que su hijo vaya a todas las visitas médicas recomendadas y reciba vacunas a las edades apropiadas.

### Exámenes tempranos y periódicos, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)

Este programa ofrece atención preventiva para menores hasta el mes en el que cumplen 21 años. Una visita preventiva para bebés y niños puede incluir un examen de cuerpo completo, vacunas y otras pruebas y evaluaciones necesarias según la edad de su hijo. Asegúrese de leer la Parte 14: Mantener a su familia bien para ver qué exámenes y vacunas necesita su hijo.

### Atención dental

South Carolina Healthy Connections Medicaid ofrece beneficios dentales como beneficios de Medicaid regular. Los miembros menores de 21 años pueden recibir atención dental de rutina, incluidos exámenes orales, limpiezas y rayos X; tratamientos con flúor; y beneficios de diagnóstico, preventivos, restaurativos y quirúrgicos.

### Servicios auditivos

Healthy Blue cubre los exámenes y las evaluaciones auditivos, los servicios preventivos y correctivos, los moldes auriculares y los audífonos y suministros para miembros menores de 20 años (hasta el último día del mes del cumpleaños 21).

### Terapia

Healthy Blue cubre servicios del habla, ocupacionales y de terapia.

### Atención de la visión

Para los miembros de 21 años o más, Healthy Blue cubre lo siguiente:

- ◆ Un examen de la visión cada 12 meses.
- ◆ Un par de gafas (montura y lentes) y ajustes relacionados cada 24 meses.

### ¡Adicionales! ¡Adicionales!

¡Nuestros beneficios "adicionales" más populares son para los niños! Estos son algunos ejemplos:

- ◆ Blue Book Club
- ◆ Audífonos de aprendizaje
- ◆ Membresía en Scouts BSA y Girl Scouts
- ◆ Certificado de aptitud física

Asegúrese de leer la Parte 1: Beneficios y recompensas adicionales, y revise nuestro sitio web a menudo para ver la lista más actualizada.

# Parte 11: Beneficios para mujeres embarazadas y nuevas mamás

Asegúrese de leer la Parte 7 y la Parte 8 para ver la lista completa de lo que Healthy Blue y Medicaid regular cubren. Pero estos son algunos de los beneficios clave y programas especiales para mujeres embarazadas y nuevas mamás, además de información adicional para que pueda tener un embarazo saludable.



## CONSEJO

Asegúrese de programar e ir a todas sus visitas prenatales y posparto recomendadas.

## Beneficios para mujeres embarazadas que son miembros

Sus beneficios de Healthy Blue cubren lo siguiente:

- ◆ Visitas médicas y toda atención especializada para el embarazo, problemas que tienen que ver con el embarazo y la atención posparto si es médicamente necesaria.
- ◆ Servicios que usted recibe de una enfermera certificada que pertenece a la red o partera.
- ◆ Hasta tres ultrasonidos.
- ◆ Pruebas que necesita, como pruebas, tratamiento y consejería sobre VIH. Una mujer embarazada que es miembro puede optar por no realizarse una prueba de VIH.
- ◆ Servicios de un centro de partos que pertenece a la red.
- ◆ Parto vaginal y cesárea, si es médicamente necesaria.
  - Puede quedarse en el hospital 48 horas después de un parto vaginal.
  - Puede quedarse en el hospital 96 horas después de una cesárea.
- ◆ Exámenes para recién nacidos, como exámenes auditivos.
- ◆ Circuncisión de rutina para recién nacidos realizada mientras el bebé aún está en el hospital tras el nacimiento.
  - Después de ello, cubriremos la circuncisión realizada en el consultorio médico para niños de hasta 1 año.
  - Necesitará nuestra aprobación primero si el bebé tiene más de 30 días de edad.
- ◆ Una visita de seguimiento para usted y su bebé en un plazo de dos días posteriores a un alta temprana si el médico responsable la ordena. Un alta temprana es una hospitalización de menos de dos días para un parto vaginal y menos de cuatro días para una cesárea.

## ¡Adicionales! ¡Adicionales!

Nuestros beneficios e incentivos "adicionales" más populares son aquellos para las mujeres embarazadas que son miembros y sus bebés. Estos son algunos ejemplos:

- ◆ Membresía en el Sam's Club
- ◆ Pañales
- ◆ Sillas infantiles para el auto
- ◆ Comidas entregadas a domicilio después de tener su primer bebé

Busque en nuestro sitio web la lista más actualizada de lo que ofrecemos. Asegúrese de inscribirse en nuestro programa de administración de cuidados de maternidad y cumpla con todas las visitas médicas de usted y su bebé para poder obtener o ganar estos beneficios adicionales.

## Programas especiales para mujeres embarazadas que son miembros

### Programa de administración de maternidad de Healthy Blue

Cuando nos diga que está embarazada, le enviaremos un paquete prenatal que incluye lo siguiente:

- ◆ Acceso a My Health Planner<sup>SM</sup>.
- ◆ Consejos y herramientas que lo ayudarán a tomar decisiones saludables antes y después de que su bebé nazca.
- ◆ Información sobre cómo comunicarse con una enfermera las 24 horas del día si tiene preguntas a través de la línea de enfermería las 24 horas del día.
- ◆ Información sobre cómo puede ganar recompensas por ir a sus visitas prenatales.

Además, tenemos enfermeras que pueden ayudarlo a conectarse a servicios de su comunidad y brindarle educación y apoyo a lo largo de su embarazo.

Una vez que su bebé esté aquí, le enviaremos información sobre lo siguiente:

- ◆ Cómo obtener un extractor de leche eléctrico gratis para las madres lactantes.
- ◆ Cuidar de usted y su bebé.
- ◆ Cómo obtener recompensas por ir a su visita posparto entre 21 y 56 días después del parto y por llevar a su bebé a sus chequeos preventivos para niños.
- ◆ Depresión posparto.
- ◆ Un plan de vida familiar.

### CenteringPregnancy

CenteringPregnancy es atención prenatal que los miembros de 12 a 55 años pueden recibir en un entorno grupal. Le da más tiempo con su médico y otras mamás embarazadas. Durante estas visitas, puede hablar sobre su embarazo y la salud de su bebé con supervisión y apoyo clínico.

Cubriremos hasta 10 visitas antes de que nazca su bebé, siempre y cuando las visitas duren al menos 1.5 horas y tengan entre 2 y 20 personas en el grupo.

Para encontrar sitios aprobados en Carolina del Sur, visite [www.CenteringHealthcare.org](http://www.CenteringHealthcare.org)\*. Seleccione Locations (Ubicaciones) y use el mapa para elegir Carolina del Sur.

### Programa para mujeres, bebés y niños (WIC)

El WIC proporciona comida saludable a las mujeres embarazadas y a las madres de niños pequeños. También le hará llegar noticias gratis sobre alimentos que son buenos para usted. Si desea saber más acerca del WIC, llame o visite su departamento de salud local. Puede encontrar su departamento de salud local en [www.gis.dhec.sc.gov/healthdepartmentfinder](http://www.gis.dhec.sc.gov/healthdepartmentfinder)\*.

## Ahora que sabe lo que Healthy Blue ofrece, debe saber qué hacer cuando se entere de que está embarazada:

**Llame al servicio de atención al cliente de inmediato.** Nos aseguraremos de que su médico y el hospital donde usted dará a luz pertenezcan a su plan. Si usted está en los últimos tres meses de su embarazo y se acaba de unir a nuestro plan de salud, podrá permanecer con su médico actual, incluso si ese médico no forma parte de su plan.

\* Estos enlaces lo dirigen a sitios web de terceros. Estas organizaciones son únicamente responsables de las políticas de privacidad y del contenido de sus sitios.

**Llame a su médico.** Si está en sus primeros tres meses de embarazo, pida la programación de su primera visita de atención prenatal en un plazo de 14 días. Si está en su cuarto, quinto o sexto mes de embarazo, pida una visita en un plazo de siete días. Si está en meses posteriores de su embarazo (séptimo, octavo o noveno mes), pida que se le atienda en un plazo de tres días hábiles.

Si piensa que tiene un embarazo de alto riesgo, pida que se le atienda de inmediato. Alto riesgo significa que, debido a problemas de salud o antecedentes, usted puede tener un mayor riesgo de sufrir lo siguiente:

- ◆ Algo malo en su embarazo.
- ◆ Un bebé con un defecto congénito.

Recuerde: Si cree que está teniendo una emergencia, acuda a la sala de urgencias. No necesita llamarnos o llamar a su proveedor de atención primaria (PCP) antes de ir a la sala de urgencias.

**Deje de fumar y consumir otras sustancias dañinas.** Healthy Blue cubre medicamentos recetados por un proveedor de Medicaid y aprobados por la FDA sin costo para usted. Además, puede obtener ayuda de la Línea para dejar de consumir tabaco al 800-QUIT-NOW (800-784-8669).

### Obtener atención prenatal

En los primeros tres meses de embarazo, visite a su médico para diseñar un plan de atención prenatal. En cada visita, su médico revisará su salud y la salud de su bebé. El médico puede hablar acerca de lo siguiente:

- ◆ Qué comer.
- ◆ Cómo estar activa durante su embarazo.
- ◆ Evitar consumir tabaco, drogas, alcohol y otras sustancias.
- ◆ Lactancia, suministros de lactancia y consejería.

### Pruebas y exámenes

Con base en su salud pasada, su médico puede pedirle que se realice estos exámenes:

- ◆ Evaluaciones de depresión (realizadas durante y después del embarazo).
- ◆ Diabetes.
- ◆ Preeclampsia\* (presión arterial alta que causa otros problemas durante el embarazo).
- ◆ Hematocrito/hemoglobina (recuento sanguíneo).
- ◆ Inmunidad a la rubéola para descubrir si necesita la vacuna de la rubéola después de dar a luz.
- ◆ Pruebas de tipo de sangre Rh(D) y anticuerpos para ver si su tipo de sangre y el de su bebé son compatibles.
  - Si es Rh(D) negativo, repita la prueba de la semana 24 a la 28.
- ◆ Hepatitis B.
- ◆ VIH.
- ◆ Sífilis.
- ◆ Orina para bacteriuria asintomática, según lo sugerido por su médico.

Otras pruebas y exámenes que puede necesitar:

- ◆ Amniocentesis, un ultrasonido y prueba del fluido que rodea a su bebé.
- ◆ ADN fetal libre, una prueba de sangre para verificar si hay anomalías cromosómicas en el bebé.
- ◆ Muestreo de vello cordón para identificar defectos congénitos y más.
- ◆ Pruebas de ultrasonido para mirar al bebé en el vientre.
  - Durante los tres primeros meses, se realizan junto con pruebas de sangre para identificar riesgos de anomalías cromosómicas en el bebé y más.

\* Si tiene un alto riesgo de preeclampsia, su médico puede recomendarle que tome una dosis baja de aspirina para evitar otros problemas durante su embarazo.

En estas y otras pruebas, pueden identificarse problemas de salud en el bebé. Las pruebas correctas y el momento correcto de realizarlas dependen de su edad y su historia clínica y antecedentes familiares. Hable con su médico sobre las pruebas que pueden ser mejores para usted y los riesgos que conllevan. Además, pregunte qué pueden decirle esas pruebas sobre su bebé.

## **Vacunas**

Lo mejor es recibir la mayoría de las vacunas antes del embarazo. Consulte con su médico para asegurarse de estar al día con sus vacunas.

Gripe: si está embarazada durante la temporada de gripe (de octubre a marzo), su médico puede pedirle que reciba la vacuna desactivada contra la gripe.

Virus respiratorio sincitial (VRS): hable con su médico sobre recibir esta vacuna mientras está embarazada para ayudar a prevenir el VRS grave en su bebé. Para las mujeres embarazadas, esto suele recomendarse durante las semanas 32 a 36 del embarazo, de septiembre a enero.

Tdap: las adolescentes y adultas embarazadas necesitan una vacuna Tdap durante cada embarazo. Lo mejor es recibir la vacuna entre las semanas 27 y 36, aunque pueden administrarse en cualquier momento durante el embarazo.

NO debe recibir estas vacunas mientras está embarazada:

◆ Sarampión, paperas y rubéola (MMR)

◆ Varicela

## **Después del nacimiento de su bebé**

South Carolina Healthy Connections Choices inscribirá a su bebé en el mismo plan que usted tiene el mes en el que nace su bebé. Puede optar por inscribir a su bebé en otro plan en un plazo de 90 días después de la inscripción. Llame a South Carolina Healthy Connections Choices al 877-552-4642 (TTY: 877-552-4670).

Llame al servicio de atención al cliente de Healthy Blue para decirnos el nombre del PCP que desea para su bebé, si aún no lo ha hecho. Si no elige a un PCP para su bebé, elegiremos uno por usted.

## **Planificando el futuro**

Es posible que no esté considerando tener otro bebé tan pronto después de tener a un bebé. Pero nunca es demasiado pronto para pensar en la planificación familiar.

La planificación familiar puede ayudar a enseñarle cómo hacer lo siguiente:

- ◆ Ser lo más saludable posible antes de quedar embarazada nuevamente.
- ◆ Impedir que quede embarazada si no está lista para tener otro bebé.
- ◆ Impedir que contraiga una ITS o ETS.

Puede visitar a cualquier proveedor de Medicaid de planificación familiar sin recibir una aprobación de nuestra parte primero. Para conocer más acerca de su beneficio de planificación familiar, consulte la Parte 7: Lo que Healthy Blue cubre.

# Parte 12: Atención de urgencia y emergencia

## ¿Qué es la atención de urgencia?

Una afección médica urgente no es una emergencia, pero necesita atención médica en un plazo de 48 horas. Si usted tiene una afección médica urgente, llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Si necesita hacer una visita urgente al médico, recibirá una dentro de las 48 horas posteriores a su solicitud.

Si no puede comunicarse con su PCP, haga lo siguiente:

- ◆ Llámenos al 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634).
- ◆ Llame a la línea de enfermería las 24 horas del día al 800-830-1525 (TTY: 711).
- ◆ Vaya a un centro de atención de urgencia. Use el directorio de proveedores de nuestro sitio web para encontrar uno cerca de usted.  
O llame al servicio de atención al cliente.

## ¿Qué es una emergencia?

Una emergencia es una afección médica con signos graves, como dolor fuerte o parto activo; una persona con conocimiento promedio sobre salud y medicina pensaría razonablemente que, si no recibe atención médica de inmediato, podría pasar lo siguiente:

- ◆ Su salud o la de su bebé nonato estaría en riesgo.
- ◆ Una función corporal se vería afectada.
- ◆ Una parte del cuerpo u órgano sufriría una disfunción.

Debe ir la sala de urgencias o pedirle a alguien que lo lleve en los siguientes casos:

- |   |   |
|---|---|
| ◆ Puede morir.  | ◆ Está sangrando mucho.   |
| ◆ Tiene dolor de pecho.                               | ◆ Ha sido atacado.  |
| ◆ No puede respirar.                                  | ◆ Está a punto de tener a un bebé.                                  |
| ◆ Se está atorando.                                   | ◆ Tiene una lesión grave.   |
| ◆ Se ha desmayado.                                    | ◆ Tiene una quemadura grave.  |
| ◆ Está teniendo una convulsión.                       | ◆ Tiene una reacción alérgica grave.                                |
| ◆ Se ha intoxicado por tomar veneno.                  | ◆ Lo ha mordido un animal.  |
| ◆ Se ha intoxicado por tomar demasiados medicamentos. | ◆ Está considerando seriamente lastimarse o lastimar a alguien más. |
| ◆ Tiene un hueso roto.                                |   |

Los servicios de emergencia deben ser prestados por un médico calificado para brindar atención de emergencia.

En otras ocasiones, debe ir a una sala de urgencias que no figura en la lista. Si no está seguro, llame al 911, a su número de emergencia local o a la línea de enfermería las 24 horas del día al 800-830-1525 (TTY: 711).

**Si piensa que tiene una emergencia, no necesita llamarnos o llamar a su médico para recibir aprobación antes de ir a la sala de urgencias.**

## Qué hacer en una emergencia

**Llame al 911 o a su número de emergencia local o visite la sala de urgencias más cercana para recibir atención médica de inmediato.**

Vaya al hospital más cercano si piensa que tiene alguno de los problemas indicados anteriormente. Lo atenderán lo antes posible. Para recibir traslado de emergencia, llame al **911** o a su número de emergencia local.

Como miembro, puede acudir a cualquier hospital u otro entorno para recibir atención de emergencia. Si se enferma mientras está fuera de la ciudad o del estado donde vive y **tiene una emergencia médica**, vaya a la sala de urgencias más cercana o llame al 911 o al número de emergencia local.

Si se enferma mientras está fuera de la ciudad o del estado donde vive y **no tiene una emergencia** o una afección urgente, llame a su PCP con el fin de programar una hora para verlo cuando regrese a casa. También puede llamar al consultorio de su PCP o a la línea de enfermería las 24 horas del día para solicitar asesoría médica.

Tiene cobertura para atención de emergencia dentro de los Estados Unidos, incluso si el proveedor no forma parte de su plan.

### **Healthy Blue no cubre los servicios que recibe fuera de los Estados Unidos**

Debe llamar a su PCP después de la emergencia para que pueda planificar su atención de seguimiento. Debe hacerlo por cualquier emergencia en casa o lejos.

### **Atención posestabilización**

La atención posestabilización hace referencia a los servicios que usted recibe después de la atención médica de emergencia para mantener su afección bajo control. Cubrimos este tipo de atención.

# Parte 13: Cómo obtener sus medicamentos

SCDHHS tiene una única Lista de medicamentos preferidos (sPDL) que incluye productos preferidos para pacientes ambulatorios miembros de Medicaid regular y miembros de planes de atención administrada. Los planes de atención administrada siguen la Lista de medicamentos preferidos única y cubren los mismos medicamentos preferidos y no preferidos. Es importante tener en cuenta que la Lista de medicamentos preferidos única no incluye todos los medicamentos cubiertos por Medicaid.

Para obtener información sobre el programa de Lista de medicamentos preferidos única del SCDHHS, visite:

<https://www.scdhhs.gov/providers/pharmacy>

Para acceder a la Lista de medicamentos preferidos única del SCDHHS, visite: [Servicios de farmacia de Carolina del Sur | Lista de medicamentos preferidos \(fhsc.com\)](#).

Healthy Blue usa una lista de medicamentos denominada llamada Lista completa de medicamentos para ayudar a su médico a elegir los medicamentos que le recetará. Un grupo de médicos y farmacéuticos revisa esta lista de medicamentos cada tres meses. Ellos se aseguran de que los medicamentos de la lista sean seguros y útiles. Aunque un medicamento figure en la lista, su médico elegirá el mejor medicamento para usted.



## CONSEJO

Para ver la Lista completa de medicamentos de Healthy Blue más actualizada, visite nuestro sitio web en [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com).

Es posible que los medicamentos que están en nuestra Lista completa de medicamentos necesiten nuestra aprobación para recibir cobertura. Revisamos las solicitudes de autorización previa de farmacia en un plazo de 24 horas posteriores al momento en el que recibimos toda la información requerida.

Características de ciertos medicamentos de nuestra Lista completa de medicamentos:

- ◆ Necesitan una aprobación primero.
- ◆ Tienen límites basados en la necesidad médica.
- ◆ Solo están cubiertos para la afección para la que han sido aprobados.

Si desea que cubramos un medicamento que necesita nuestra aprobación o está limitado por necesidad médica, su médico debe enviarnos una solicitud con la historia médica que necesitamos. Le haremos saber a su médico si aprobamos la solicitud. Permitiremos un suministro de medicamento de emergencia de 72 horas mientras tomamos una decisión sobre la solicitud. Cubrimos un suministro de emergencia por receta cada ciento ochenta (180) días.

### Medicamentos que no están en la Lista completa de medicamentos de Healthy Blue

Debemos aprobar el pago de medicamentos que no figuran en nuestra Lista completa de medicamentos. Si su médico piensa que necesita tomar un medicamento que no figura en esta lista, su médico nos enviará una solicitud en la que nos indicará por qué usted necesita este medicamento. Le haremos saber a su médico si aprobamos su solicitud. Si rechazamos la solicitud, recibirá una carta de nuestra parte en la que le haremos saber los motivos médicos de nuestra decisión.

Si rechazamos la solicitud de un medicamento por parte de su médico, puede apelar la decisión. Debe solicitar una apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha de la carta. Consulte la Parte 16: Obtener ayuda con un problema, para conocer más sobre las apelaciones.

Si desea saber si un medicamento está en nuestra Lista completa de medicamentos, solo debe usar la lista completa de medicamentos con función de búsqueda en nuestro sitio web, [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com). Además, puede llamar al servicio de atención al cliente de farmacia las 24 horas del día, los siete días de la semana, al 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634).

Límites:

- ◆ Las sustancias no controladas están limitadas a un suministro de 31 días. Sin embargo, cubrimos ciertos medicamentos en estas categorías con un suministro de 90 días: asma, colesterol (estatinas), diabetes (oral) e hipertensión.

Consulte la Lista completa de medicamentos con función de búsqueda en nuestro sitio web, [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com).

- ◆ Solo cubrimos los medicamentos de venta libre de nuestra Lista completa de medicamentos si su médico entrega una receta para ellos.
- ◆ Los medicamentos solo están cubiertos para la afección para la que han sido aprobados.
- ◆ Para saber si un medicamento tiene terapia escalonada o requiere autorización previa.
- ◆ Las jeringas y las agujas que usa para inyectarse medicamentos como insulina en casa están cubiertos por su beneficio de farmacia. Las jeringas o las agujas que no usa para inyectarse medicamentos como insulina en casa están cubiertos por su beneficio médico.
- ◆ Las inyecciones que su proveedor de atención primaria (PCP) debe administrarle en el consultorio están cubiertas por sus beneficios médicos, no sus beneficios de farmacia.
- ◆ Debe recibir medicamentos especializados de una farmacia especializada participante. En casos urgentes, le permitiremos recibir su primer surtido en una farmacia minorista local.
- ◆ Su beneficio médico y de farmacia cubre estos suministros para la diabetes, tiras de prueba, agujas, tiras de prueba de glucosa en orina y monitores de glucosa en sangre.

### **Medicamentos de venta libre (OTC) con receta**

Los medicamentos OTC son aquellos que normalmente compraría sin una receta, como aspirina, medicamentos para el resfriado y jarabe para la tos. Pero Healthy Blue cubrirá muchos de esos medicamentos, siempre y cuando le pida a su médico que emita una receta para ellos. Asegúrese de visitar nuestro sitio web en [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com) para leer la Lista completa de medicamentos de Healthy Blue. Muestra todos los medicamentos OTC que puede obtener. O llame al servicio de atención al cliente para solicitar que se le envíe una lista impresa.

### **Otras cosas que debe saber**

Cosas que debe tener en cuenta:

- ◆ Algunos medicamentos pueden causarle daño si los toma juntos. Para proteger su salud y mantenerlo seguro, les informaremos a su médico y a su farmacéutico si tenemos una inquietud sobre los medicamentos que toma.
- ◆ La mayor parte del tiempo, cubrimos medicamentos de venta libre con una receta.
- ◆ Si deja otro plan o Medicaid regular para unirse a Healthy Blue, cubriremos medicamentos que necesiten una aprobación de parte de nosotros durante hasta 90 días después de unirse.

Si tiene un problema con los servicios de medicamentos con receta, llame al servicio de atención al cliente de farmacia al 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634).

# Parte 14: Mantener a su familia bien

Las visitas preventivas son una parte clave de su atención médica. En esta sección, mostramos algunos tipos de atención preventiva que usted o su hijo pueden necesitar o recibir durante una visita preventiva.

Para ver una lista completa y actualizada de recomendaciones de atención preventiva, visite estos sitios web:

**Recomendaciones de atención preventiva:** [www.USPreventiveServicesTaskForce.org/uspstf/recommendation-topics/uspstf-a-and-b-recommendations](http://www.USPreventiveServicesTaskForce.org/uspstf/recommendation-topics/uspstf-a-and-b-recommendations)\*

**Recomendaciones de vacunas:** [www.cdc.gov/vaccines/](http://www.cdc.gov/vaccines/)\*

**Información para padres con hijos:** [www.cdc.gov/parents/children/](http://www.cdc.gov/parents/children/)\*

Asegúrese de revisar estas pautas con su médico y hacer preguntas sobre lo que es mejor para usted o su hijo.

## Visitas preventivas para bebés: desde el nacimiento hasta los 24 meses

Un médico debe atender a los bebés tras el nacimiento en las siguientes edades y según sugiera el médico:

- ◆ De 3 a 5 días de edad
- ◆ 1 mes
- ◆ 2 meses
- ◆ 4 meses
- ◆ 6 meses
- ◆ 9 meses
- ◆ 12 meses
- ◆ 15 meses
- ◆ 18 meses
- ◆ 24 meses

Un médico debe atender a los bebés que salen del hospital menos de dos días (48 horas) después del nacimiento en un plazo de dos a cuatro días después de nacer. Todos los bebés deben recibir tratamiento con un ungüento para los ojos con el fin de evitar posibles infecciones transmitidas por la madre durante el nacimiento.

Durante una visita preventiva para bebés, el médico de su bebé hablará con usted sobre los siguientes temas:

- ◆ Cuidados neonatales, seguridad y desarrollo.
- ◆ Qué darle de comer al bebé y cuándo hacerlo.
- ◆ Salud y bienestar de la madre y la familia.
- ◆ Por qué es importante minimizar la exposición de su bebé a la radiación ultravioleta.

EXÁMENES	CUÁNDO REALIZÁRSELOS
Peso, talla y medición de la cabeza	En cada visita
Índice de masa corporal (IMC)	A los 24 meses
Metabolismo del recién nacido, como fenilcetonuria (PKU) (cuando el cuerpo no puede descomponer la proteína), anemia de células falciformes (un trastorno de la sangre heredado) y exámenes de la tiroides	Del nacimiento a los 2 meses de edad (mejor revisarlo de los 3 a los 5 días de edad) Bilirrubina en el nacimiento (identifica problemas del hígado)
Defecto cardíaco congénito crítico (defectos congénitos del corazón)	En el nacimiento
Desarrollo: cerebro, cuerpo y comportamiento	En cada visita
Audición	Como recién nacido y según las sugerencias del médico

\* Estos enlaces lo dirigen a sitios web de terceros. Estas organizaciones son únicamente responsables de las políticas de privacidad y del contenido de sus sitios. Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

## Visitas preventivas para bebés: desde el nacimiento hasta los 24 meses (continuación)

EXÁMENES	CUÁNDO REALIZARSELOS
Salud oral y dental	Derivación a un dentista, de ser necesario. Empezar con los exámenes dentales anuales a los 12 meses. Barniz de flúor cuando los dientes empiezan a salir (normalmente alrededor de los 6 a 24 meses de edad); receta de flúor según el consumo de agua (de 6 a 24 meses de edad).
Hemoglobina o hematocrito (recuento sanguíneo)	Una vez entre los 9 y 12 meses.
Pruebas de plomo	A los 12 y 24 meses de edad. Identificar riesgos según las sugerencias del médico.
Trastorno de lípidos (problemas de colesterol)	Identificar riesgos a los 24 meses.
Autismo (una afección que afecta las habilidades sociales y la forma en la que uno se comunica)	A los 18 y 24 meses.
Depresión posparto (después de que la madre da a luz)	A los 1, 2, 4 y 6 meses.
Tuberculosis	Identificar riesgos según las sugerencias del médico.

## Visitas preventivas para niños: de los 2 años y medio a los 10 años

Según la edad de su hijo, el médico puede hablar con usted sobre los siguientes temas:

- ◆ Cómo promover una nutrición saludable
- ◆ Salud emocional y mental
- ◆ Ejercicio, crecimiento, seguridad y hábitos saludables
- ◆ Problemas familiares y de vida en el hogar
- ◆ Aprendizaje o problemas en la escuela

EXÁMENES	CUÁNDO REALIZARSELOS
Talla, peso e índice de masa corporal (IMC)	Cada año.
Desarrollo: cerebro, cuerpo y comportamiento	En cada visita.
Visión	Cada año.
Audición	Cada año.
Salud oral y dental	Derivación a un dentista si es necesario. Exámenes dentales cada año. Barniz de flúor en los dientes si el médico lo sugiere (entre los 2 años y medio y los 5 años); receta de flúor según su consumo de agua (entre los 2 años y medio y los 10 años).
Pruebas de plomo	Identificar riesgos hasta los 6 años.
Hemoglobina o hematocrito (recuento sanguíneo)	Identificar riesgos cada año.
Presión arterial	Cada año a partir de los 3 años. Identificar riesgos antes de los 3 años.
Trastorno de lípidos (problemas de colesterol)	Una vez entre los 9 y los 11 años. Identificar riesgos en las demás edades.
Tuberculosis	Identificar riesgos y realizar pruebas según las sugerencias del médico.

## Visitas preventivas para niños: de los 11 a los 20 años

Según la edad de su hijo, el médico puede hablar con usted y su hijo sobre los siguientes temas:

- ◆ Crecimiento y desarrollo, como los hábitos de salud oral, la imagen corporal, la alimentación saludable, la actividad física y el sueño.
- ◆ Bienestar emocional, incluido el control del estado de ánimo y la salud mental general.
- ◆ Sexo seguro, especialmente cómo reducir los riesgos de contraer ITS y ETS y de quedar embarazada.
- ◆ Abuso de sustancias, ya sea tomar alcohol o consumir tabaco, cigarrillos electrónicos o medicamentos con receta o drogas ilegales.
- ◆ Rendimiento en la escuela.
- ◆ Problemas familiares y de vida en el hogar.
- ◆ Seguridad, como el uso del cinturón de seguridad, el uso de casco y la protección solar.
- ◆ Seguridad relacionada con las armas de fuego, si posee una o tiene una cerca.

**También puede recibir vacunas y estos exámenes:**

EXÁMENES	CUÁNDO REALIZARSELOS
Talla, peso e índice de masa corporal (IMC)	Percentil hasta los 18 años, luego IMC cada año.
Desarrollo: mente, cuerpo y comportamiento	Cada año.
Depresión	Cada año a partir de los 12 años.
Presión arterial	Cada año.
Visión	Cada año.
Audición	Cada año.
Salud oral y dental	Cada año, receta de flúor basada en su consumo de agua (entre los 11 y los 16 años).
Hemoglobina o hematocrito (recuento sanguíneo)	Identificar riesgos cada año.
Trastorno de lípidos (problemas de colesterol)	Una vez entre los 9 y los 11 años.
ITS, incluida la clamidia	Un examen de rutina a los 15 años o más. Cada año, si es sexualmente activo.
Trastorno de abuso de sustancias y adicción al tabaco	Examen una vez entre los 15 y 18 años.

## Bienestar para mujeres

Durante una visita preventiva para mujeres, el médico puede hablar con usted acerca de los siguientes temas:

- ◆ Dieta y actividad física.
- ◆ Salud mental, incluida la depresión.
- ◆ Salud oral y dental.
- ◆ Consumo de tabaco, cómo dejar el tabaco y evitar el humo pasivo.
- ◆ Beber alcohol o consumir drogas.
- ◆ Riesgos de cáncer de piel.
- ◆ Planificación familiar, que incluye lo siguiente:
  - Sexo seguro.
  - Anticonceptivos para evitar embarazos no deseados.
  - Espaciar los embarazos para tener los mejores resultados de nacimiento.
- ◆ Exámenes de ITS y ETS, incluido el VIH y la hepatitis B, si está en riesgo.
- ◆ Suplementos de ácido fólico para mujeres en edad fértil.

También puede recibir vacunas y estos exámenes:

EXÁMENES	CUÁNDO REALIZARSELOS
Talla, peso e índice de masa corporal (IMC)	Cada año o según las sugerencias de su médico.
Presión arterial	Cada año o según las sugerencias de su médico. Volver a revisar las lecturas altas en casa.
Mamografía (rayos X del seno)	Considere someterse a un examen dos veces al año desde los 50 hasta los 74 años. Pida consejo a su médico.
Cáncer de cuello uterino	Si tiene de 21 a 29 años, realícese una prueba de Papanicolau cada tres años. Si tiene de 30 a 65 años, realícese una prueba de Papanicolau cada tres años, una prueba del virus de papiloma humano (VPH) solo o una combinación de una prueba de Papanicolau y una prueba de VPH cada cinco años. Deje de realizarse las pruebas a los 65 años si las últimas tres pruebas de Papanicolau o las dos últimas pruebas (Papanicolau más VPH) en los últimos 10 años fueron normales. Si hubo una prueba de Papanicolau con un resultado anormal en los últimos 20 años, pregunte a su médico.
Cáncer colorrectal (del colon y del recto)	Desde los 45 hasta los 75 años, su médico puede sugerir una o más de estas opciones de prueba: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Pruebas de heces:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prueba inmunoquímica fecal (PIF)</li> <li>• FIT-DNA: prueba combinada de heces y ADN</li> <li>• Prueba de sangre oculta en las heces con guayacol (gFOBT)</li> </ul> </li> <li>◆ Pruebas visuales:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colonoscopia (con una cámara pequeña en el extremo de un tubo flexible para mirar dentro de todo su colon)</li> <li>• Colonografía por TC (con un escáner de TC para tomar imágenes del interior del colon)</li> <li>• Sigmoidoscopia flexible (con una cámara pequeña en el extremo de un tubo flexible para mirar la última parte de su colon, llamada colon sigmoide)</li> </ul> </li> </ul>

## Bienestar para mujeres (continuación)

EXÁMENES	CUÁNDO REALIZARSELOS
Clamidia y gonorrea	Si es sexualmente activa y tiene 24 años o menos.
Colesterol	Es posible que se necesiten estatinas (medicamentos para el colesterol) para las personas de 40 a 75 años que tengan un alto riesgo de enfermedad cardiovascular, como una enfermedad cardíaca.
Examen de glucosa (azúcar en sangre) para la diabetes tipo 2	Según las sugerencias de su médico desde los 35 hasta los 70 años, especialmente si tiene sobrepeso u obesidad. Las personas con niveles altos de azúcar en sangre deben preguntar a su médico sobre intervenciones preventivas para promover una dieta saludable y actividad física.
Hepatitis C	Examen entre los 18 y los 79 años.
Osteoporosis (identifica cuán densos son los huesos)	Las pruebas deben empezar a más tardar a los 65 años. Las mujeres con menopausia deben hablar con sus médicos sobre la osteoporosis y realizarse la prueba si están en riesgo.
Cáncer de pulmón (con tomografía computarizada en dosis bajas [LDCT])	A partir de los 50 años en aquellas personas con antecedentes de consumo de tabaco de 20 paquetes y que fuman actualmente o han dejado de hacerlo dentro de los últimos 15 años

## Bienestar para hombres

Durante su visita, el médico puede hablar con usted acerca de los siguientes temas:

- ◆ Dieta y actividad física.
- ◆ Salud mental, incluida la depresión.
- ◆ Salud oral y dental.
- ◆ Riesgos de cáncer de piel.
- ◆ Consumo de tabaco, cómo dejar el tabaco y evitar el humo pasivo.
- ◆ Beber alcohol o consumir drogas.

También puede recibir vacunas y estos exámenes:

EXÁMENES	CUÁNDO REALIZARSELOS
Talla, peso e índice de masa corporal (IMC)	Cada año o según las sugerencias de su médico.
Aneurisma aórtico abdominal (vasos sanguíneos agrandados en el abdomen)	Una vez entre los 65 y 75 años si ha fumado en algún momento.
Presión arterial	Cada año o según las sugerencias de su médico. Volver a revisar las lecturas altas en casa.
Colesterol	Es posible que se necesiten estatinas (medicamentos para el colesterol) para las personas de 40 a 75 años que tengan un riesgo más alto de enfermedad cardiovascular, como una enfermedad cardíaca.
Cáncer colorrectal (del colon y del recto)	Desde los 45 hasta los 75 años, su médico puede sugerir una o más de estas opciones de prueba: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Pruebas de heces: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prueba inmunoquímica fecal (PIF)</li> <li>• FIT-DNA: prueba combinada de heces y ADN</li> <li>• Prueba de sangre oculta en las heces con guayacol (gFOBT)</li> </ul> </li> <li>◆ Pruebas visuales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colonoscopia (con una cámara pequeña en el extremo de un tubo flexible para mirar dentro de todo su colon)</li> <li>• Colonografía por TC (con un escáner de TC para tomar imágenes del interior del colon)</li> <li>• Sigmoidoscopia flexible (con una cámara pequeña en el extremo de un tubo flexible para mirar la última parte de su colon, llamada colon sigmoide)</li> </ul> </li> </ul>
Examen de glucosa (azúcar en sangre) para la diabetes tipo 2	Según las sugerencias de su médico desde los 35 hasta los 70 años, especialmente si tiene sobrepeso u obesidad. Las personas con niveles altos de azúcar en sangre deben preguntar a su médico sobre intervenciones preventivas para promover una dieta saludable y actividad física.
Hepatitis C	Examen entre los 18 y los 79 años.
Cáncer de próstata	Desde los 55 hasta los 69 años, hable con su médico sobre los riesgos y beneficios de las pruebas de cáncer de próstata.
Cáncer de pulmón (con tomografía computarizada en dosis bajas [LDCT])	A partir de los 50 años en aquellas personas con antecedentes de consumo de tabaco de 20 paquetes y que fuman actualmente o han dejado de hacerlo dentro de los últimos 15 años.

## Vacunas

Las personas de todas las edades necesitan vacunas o "inyecciones", tal como las llamamos a menudo.

VACUNAS	NACIMIENTO	1-2 MESES	2 MESES	4 MESES	6 MESES	6-18 MESES	12-15 MESES	15-18 MESES	19-23 MESES
COVID-19		Administrada según las recomendaciones de los CDC y ACIP							
Hepatitis B	✓	✓						✓	
Rotavirus (RV)		Serie de dos o tres dosis							
Difteria, tétano y tos ferina (DTaP)			✓	✓	✓				✓
Tétano, difteria y tos ferina (Td/Tdap)									
Haemophilus influenzae tipo b (Hib)		De tres a cuatro dosis entre los 2 y los 15 meses, con la primera dosis a los 2 meses, la última dosis de los 12 a 15 meses							
Conjugado neumocócico (PCV20)			✓	✓	✓			✓	
Virus de la polio inactivado (IPV)			✓	✓		✓			
Influenza (gripe)						Se sugiere cada año desde los 6 meses hasta los 65 años o más. Se recomiendan dos dosis al menos con cuatro semanas de separación para niños de entre 6 meses y 8 años que reciben la vacuna por primera vez.			
Sarampión, paperas y rubéola (MMR)								✓	
Varicela								✓	
Hepatitis A								Series de dos dosis entre los 12 y los 23 meses, recibidas con un intervalo de 6 a 18 meses	
Virus del papiloma humano (VPH)									
Meningocócico									
Inyección para VRS monoclonal		Una inyección antes de la temporada de VRS y durante ella para recién nacidos y bebés de hasta 8 meses de edad							
Virus respiratorio sincitial (VRS)									
Zóster (HZ/su)									

## Vacunas (continuación)

VACUNAS	4-6 AÑOS	11-12 AÑOS	13-18 AÑOS	19-64 AÑOS	MÁS DE 65 AÑOS
<b>COVID-19</b>		Administrada según las recomendaciones de los CDC y ACIP			
<b>Hepatitis B</b>		Consulte la recomendación de edades en la página anterior.			
<b>Rotavirus (RV)</b>		Consulte la recomendación de edades en la página anterior.			
<b>Difteria, tétano y tos ferina (DTaP)</b>	✓				
<b>Tétano, difteria y tos ferina (Td/Tdap)</b>			Tdap		Cada 10 años
<b>Haemophilus influenzae tipo b (Hib)</b>		Consulte la recomendación de edades en la página anterior.			
<b>Virus de la polio inactivado (IPV)</b>	✓				
<b>Conjugado neumocócico (PCV20)</b>				De 19 a 64 años con factores de riesgo subyacentes	✓
<b>Influenza (gripe)</b>	Se sugiere cada año desde los 6 meses hasta los 65 años o más. Se recomiendan dos dosis al menos con cuatro semanas de separación para niños de entre 6 meses y 8 años que reciben la vacuna por primera vez.				
<b>Sarampión, paperas y rubéola (MMR)</b>	✓				
<b>Varicela</b>	✓				
<b>Hepatitis A</b>		Consulte la recomendación de edades en la página anterior.			
<b>Virus del papiloma humano (VPH)</b>		Serie de dos dosis			
<b>Meningocócico</b>		✓	Refuerzo a los 16 años; MenB FHb a los 16 y a los 23 años		
<b>Inyección para VRS monoclonal</b>		Consulte la recomendación de edades en la página anterior.			
<b>Virus respiratorio sincitial</b>		VRS materno: administrada según las recomendaciones de los CDC y ACIP Virus respiratorio sincitial (VRS): 60 años o			
<b>Zóster (HZ/su)</b>		19 años o más si es inmunodeficiente; dos dosis a los 50 años o más			

# Parte 15: Manejo de su salud

Las personas tienen necesidades únicas en cada etapa de la vida. Sin importar si es hombre o mujer, niño o adulto, ofrecemos programas para ayudarlo a mantenerse saludable y manejar las enfermedades. Estos programas son gratuitos y nuestros miembros pueden aprender sobre ellos y unirse. Esperamos que los use.

## My Health Planner

My Health Planner es una aplicación gratuita. Lo conecta con un equipo de clínicos y otros trabajadores de la salud. Use su teléfono inteligente o tablet para lo siguiente:

- ◆ Mantener su salud bajo control.
- ◆ Entender lo que necesita hacer para sentirse de la mejor manera posible.
- ◆ Mantener un seguimiento de lo que necesita hacer entre visitas médicas.
- ◆ Mantenerse en contacto con su equipo de administración de la atención.

Cómo empezar:

1. Busque **My Health Planner** en la App Store o Google Play.
2. Descargue la **aplicación My Health Planner** y seleccione **Create New Account** (Crear nueva cuenta).
3. Use el código de acceso **WELCOMEHB**.

## Gestión de la atención

Nuestro programa de administración de casos (CM) lo ayuda a manejar sus problemas de atención médica complejos y especiales. Cuando se suscriba a nuestro programa de CM, un administrador de casos trabajará con usted y su familia para lo siguiente:

- ◆ Crear un plan de atención que se ajuste a su vida.
- ◆ Preparar servicios de atención médica.
- ◆ Ayudar con derivaciones y solicitudes de servicio.
- ◆ Enviar su historia médica a sus médicos cuando la necesiten.

También tenemos administración de casos complejos para los miembros con necesidades graves de atención médica mental o física. Podemos llamarlo para hablar sobre este programa si pensamos que podría ayudarlo.

Si piensa que necesita servicios de administración de casos o quisiera conocer más acerca del programa de CM, llame al servicio de atención al cliente al 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634). Un administrador de casos se comunicará con usted para lo siguiente:

- ◆ Preguntarle sobre su salud, sistema de apoyo y necesidades relacionadas con su estilo de vida.
- ◆ Explicar cómo puede ayudar el programa.
- ◆ Preguntarle si desea suscribirse.

## **Atención para afecciones crónicas (CCC)**

Nuestro programa de CCC puede ayudarlo a aprovechar mejor la vida si tiene ciertas afecciones. Los clínicos licenciados y educadores de la salud lo ayudarán a aprender cómo manejar mejor su enfermedad. Puede decidir unirse a un programa de CCC sin costo para usted.

Ofrecemos programas de CCC para estas afecciones:

### **Enfermedad renal crónica (ERC)**

Este programa ayuda a los miembros con enfermedad renal de la etapa 1 a la 3. Los miembros pueden aprender a controlar su enfermedad. Además, verá cómo reducir su riesgo de tener otras complicaciones que la ERC puede causar.

### **EPOC**

Este programa educativo es para miembros con enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), que es una enfermedad crónica de los pulmones. En realidad, consiste en dos enfermedades: bronquitis crónica y enfisema.

La principal causa de EPOC es el consumo de cigarrillos. También puede contraerla por otros factores. La EPOC puede ser una enfermedad grave. Puede ayudar a controlarla con medicamentos apropiados y cambios simples en el estilo de vida.

### **Depresión**

Si se siente deprimido, sepa que no está solo. La depresión es una de las afecciones más comunes. Afecta a más de 19 millones de estadounidenses cada año. No puede simplemente "salir" de la depresión. Debe tratarse como cualquier otra enfermedad grave. Nuestro programa ayuda a los miembros a controlar su afección. Trabaja con un administrador de casos conductuales entrenado clínicamente. Su administrador de casos puede ayudarlo a entender mejor su depresión y las mejores formas de controlarla.

### **Diabetes**

Permítanos ayudarlo a aprender a controlar su diabetes mejor. Le enseñamos cómo reducir su riesgo de complicaciones y mejorar su calidad de vida. Esto incluye actividades como alimentarse de forma saludable, tomar sus medicamentos y hacer ejercicio.

### **Derivación de la sala de urgencias**

Este programa tiene como objetivo reducir el uso de la sala de urgencias para cuestiones no urgentes mediante la educación sobre lugares alternativos de atención, la provisión de recursos adecuados y el seguimiento posterior a la visita para atender las necesidades individuales.

### **Enfermedad cardíaca**

Nuestro programa para enfermedades cardíacas lo ayuda a aprender cómo controlar mejor su enfermedad cardíaca. Nuestro objetivo es ayudarlo a entender mejor su afección. Además, podemos mostrar lo que puede hacer para tener una buena salud.

### **Insuficiencia cardíaca**

Podemos enseñarle a controlar mejor su insuficiencia cardíaca (IC) congestiva. Nuestro objetivo es ayudarlo a controlar sus síntomas para que pueda seguir haciendo las cosas que le gustan.

### **Presión arterial alta**

Este programa es para miembros que desean saber más sobre cómo controlar la presión arterial alta y hacer cambios en el estilo de vida con el fin de manejar sus factores de riesgo.

### ***Colesterol alto***

Este programa es para miembros que desean saber cómo reducir sus niveles de colesterol. Además, le mostraremos cómo hacer cambios en su estilo de vida para manejar factores importantes de riesgo cardiovascular.

### ***Maternidad***

El embarazo es un período de cambios en el cuerpo y las emociones. También puede ser abrumador. Es posible que tenga preguntas. Nuestro programa le proporciona información y apoyo a lo largo de su embarazo y período posparto. Asegúrese de leer la Parte 11: Beneficios para mujeres embarazadas y nuevas mamás.

### ***Salud metabólica***

Este programa ayuda a aquellos que tienen dificultades con la obesidad o prediabetes. Trabajaremos con usted con el fin de desarrollar un plan para alcanzar sus metas de salud. Esto incluye información útil sobre alimentación saludable, ejercicio y pérdida de peso.

### ***Migraña***

Este programa ayuda a los miembros que sufren de migrañas fuertes y recurrentes. Le mostraremos la importancia de tener un médico que lo oriente en el control de sus dolores de cabeza. Además, le enseñaremos a identificar y evitar factores que desencadenen sus dolores de cabeza.

### ***Administración de casos en la NICU***

Este programa sirve para apoyar a los padres de bebés con ciertas necesidades o afecciones médicas. Esto incluye complicaciones debido a un nacimiento prematuro, defectos congénitos, convulsiones, fibrosis quística y trastornos genéticos.

### ***Apoyo para la recuperación***

Cuando usted o un ser querido empiezan a vivir de forma más saludable, queremos que sepa que no están solos. Este programa es para los miembros y sus familias. La recuperación del abuso de sustancias es un proceso continuo. El programa servirá para apoyarlo en cada etapa de su recuperación.

### ***Dejar de consumir tabaco***

Es difícil dejar de fumar. La nicotina es una droga altamente adictiva. Muchas personas descubren que necesitan ayuda para dejar el tabaco. Nuestro Programa para Dejar de Consumir Tabaco puede ayudarlo a dejar el hábito. Brindamos información, apoyo y recursos para ayudarlo a estar libre del tabaco.

### ***Control de peso***

Cambiar sus hábitos de alimentación y de ejercicio puede ser difícil. Los estadounidenses invierten miles de millones de dólares cada año en dietas para perder peso sin obtener ningún resultado. Entonces, ¿cómo garantiza los resultados? Realizando cambios lentos y graduales que pueden durar toda una vida. Nuestro programa lo ayudará a realizar cambios duraderos que conduzcan a resultados a largo plazo.

### **Unirse a un programa de CCC**

Si califica para un programa de CCC, le enviaremos una carta y le pediremos que nos llame. Además, puede derivarse a usted mismo o a su hijo llamando a la línea gratuita de servicio de atención al cliente al 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Además, puede enviarnos un correo electrónico seguro a través de My Health Toolkit.

Una vez que califique, le asignaremos un administrador de atención CCC para que empiece. Su administrador de atención le hará algunas preguntas sobre su salud o la de su hijo.

Su administrador de atención CCC hará lo siguiente:

- ◆ Lo ayudará a crear metas de salud y desarrollar un plan para alcanzarlas.
- ◆ Lo orientará y apoyará a través de llamadas telefónicas personales.
- ◆ Hará seguimiento de su progreso.
- ◆ Le brindará información sobre apoyo local y cuidadores.
- ◆ Responderá preguntas sobre su afección o formas de mejorarla.
- ◆ Le enviará materiales para aprender sobre su afección y su salud y bienestar general.
- ◆ Coordinará su atención con proveedores de atención médica, por ejemplo, en los siguientes casos:
  - Programar citas.
  - Traslados a las visitas médicas.
  - Derivarlo a especialistas de nuestro plan de salud, de ser necesario.
  - Obtener el equipo médico que usted necesita.
- ◆ Ofrecerá materiales educativos y otras herramientas.

### **Números de teléfono útiles**

#### **En una emergencia, llame al 911.**

Para CCC, llame a la línea gratuita de servicio de atención al cliente al 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. hora local. Deje un mensaje privado a su administrador de atención las 24 horas del día.

Fuera del horario de atención, llame a la línea de enfermería las 24 horas del día, los siete días de la semana, al 800-830-1525 (TTY: 711).

Puede descartar el programa de CCC en cualquier momento. Llame a la línea gratuita de servicio de atención al cliente al 866-781-5094 (TTY 866-773-9634) de 8 a. m. a 6 p. m. hora local, de lunes a viernes, y pídanos que lo excluyamos del programa de CCC.

### **Derechos y responsabilidades de administración de la atención**

Cuando se une a un programa de CM o CCC, tiene ciertos derechos y responsabilidades. Tiene derecho a lo siguiente:

- ◆ Conocer detalles sobre nosotros, como los siguientes:
  - Programas y servicios que ofrecemos.
  - Nuestro personal y sus habilidades o educación.
  - Cualquier trato que tenemos con otras compañías.
- ◆ Descartar servicios de CCC.
- ◆ Saber qué administrador de atención CCC está encargado de sus servicios de CCC y cómo solicitar un cambio.
- ◆ Recibir nuestro apoyo para tomar decisiones de atención médica con sus médicos.
- ◆ Preguntar sobre todas las formas de controlar su afección, mencionadas en las pautas clínicas, incluso si un tratamiento no forma parte de su plan de salud, y hablar sobre opciones con los médicos tratantes.
- ◆ Pedir que sus datos personales e información médica se mantengan bajo privacidad.

- ◆ Saber quién tiene acceso a su información y cómo nos aseguramos de que su información se mantenga segura, privada y confidencial.
- ◆ Recibir tratamiento amable y respetuoso de parte de nuestro personal.
- ◆ Recibir información que sea clara y fácil de entender.
- ◆ Presentar quejas ante Healthy Blue llamando al servicio de atención al cliente para lo siguiente:
  - Obtener ayuda sobre cómo seguir el proceso de quejas.
  - Saber cuánto tiempo tiene Healthy Blue para responder a los problemas de calidad y las quejas, y para resolverlos.
  - Brindarnos comentarios sobre el programa de CCC.

**Usted también tiene la responsabilidad de lo siguiente:**

- ◆ Seguir el plan de atención que usted y su administrador de atención CCC acuerden.
- ◆ Brindarnos la información que necesitamos para prestar nuestros servicios.
- ◆ Decirnos a nosotros y a sus proveedores de atención médica si decide dejar el programa.

CCC no comercializa productos o servicios de compañías externas a nuestros miembros. Tampoco no posee compañías externas por los bienes y servicios que ofrecemos, ni lucra con estas.

Puede iniciar sesión en su cuenta segura de My Health Toolkit o registrarse en [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com) para pedirnos que nos unamos a un programa de CCC. Necesitará su número de identificación de miembro para registrarse. Aparece en su tarjeta de identificación de miembro. Usando su cuenta segura, puede enviar un mensaje seguro y solicitar su incorporación al programa.

**Cómo obtener otros servicios**

Es posible que desee participar en programas que Healthy Blue no ofrece. Llame al servicio de atención al cliente si piensa que estos programas pueden ayudarlo.

# Parte 16: Obtener ayuda con un problema

En esta sección, se describen las apelaciones y reclamos:

- ◆ Un **reclamo** es una queja sobre algo que no es una determinación de beneficios adversa.
- ◆ Una **apelación** es una solicitud de revisión de una determinación de beneficios adversa.

Determinación de beneficios adversa significa lo siguiente:

- ◆ Denegamos o limitamos la aprobación de un servicio que solicitó. Esto incluye el tipo o nivel de servicio.
- ◆ Reducimos, retrasamos o ponemos fin a un servicio que fue aprobado antes.
- ◆ Rechazamos un pago por un servicio en su totalidad o en parte.
- ◆ Cumplimos con brindar servicios o resolver reclamos y apelaciones de manera oportuna.
- ◆ Denegamos una solicitud para recibir servicios fuera de su red si vive en un área rural solo con una sola organización de atención administrada (MCO).

Queremos que esté satisfecho con el servicio que recibe. Si tiene un problema, queremos escucharlo. Podemos ayudarlo con lo siguiente:

- ◆ Acceso a la atención médica.
- ◆ Atención y tratamiento por parte de un médico.
- ◆ Problemas con la forma en la que hacemos negocios.
- ◆ Cualquier aspecto de su atención.

## Reclamos

Un reclamo ocurre cuando usted declara que no está satisfecho con cualquier asunto que no sea una determinación de beneficios adversa. Por ejemplo, puede presentar un reclamo en los siguientes casos:

- ◆ No está satisfecho con nosotros.
- ◆ Siente que un proveedor o el plan de salud lo ha discriminado.
- ◆ No está satisfecho con los proveedores que trabajan con nosotros.

### ¿Quién puede presentar un reclamo?

Usted o una persona que elija para que actúe en su nombre, como un amigo, miembro de la familia, proveedor o abogado, puede presentar un reclamo en cualquier momento. Puede hacerlo de forma verbal o por escrito. Si decide pedirle a alguien que presente un reclamo en su nombre, debe brindarnos su aprobación por escrito. Puede enviarnos por correo su permiso por escrito.

El personal del servicio de atención al cliente puede ayudarlo a presentar su reclamo. Si necesita ayuda, llámenos al 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634). Si necesita un intérprete, le ofreceremos uno sin costo alguno para usted.

Para presentar un reclamo, usted o la persona que eligió para actuar en su nombre puede optar por una de las siguientes acciones:

- ◆ Llamar al servicio de atención al cliente.
- ◆ Llenar y enviar el Formulario de reclamos de los afiliados. Puede encontrar una copia en nuestro sitio web en [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com).
- ◆ Escriba una carta y envíenla.
- ◆ Envíenos un mensaje seguro a través de My Health Toolkit.

Asegúrese de decirnos lo detallado a continuación:

- ◆ Quién está involucrado en el reclamo.
- ◆ Qué ocurrió.

Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Línea de enfermería las 24 horas del día: 800-830-1525 (TTY: 711)

- ◆ Cuando y dónde ocurrió.
- ◆ Por qué está insatisfecho.

Adjunte los documentos que considere que nos ayudarán a analizar su caso. Envíelos a esta dirección:

Healthy Blue: Grievances  
Código de correo AX-405  
PO Box 100317  
Columbia, SC 29202-3317

Si no puede enviarlos por correo, usted o la persona que actúa en su nombre debe llamar al servicio de atención al cliente.

Si usted o la persona que elija presenta su reclamo por teléfono, el representante de servicio de atención al cliente intentará resolverlo durante esta primera llamada o a más tardar al final del siguiente día hábil.

En un plazo de **siete** días calendario de haber recibido su reclamo por teléfono o por escrito, le enviaremos una carta en la que le informaremos que lo recibimos. En un plazo de 90 días calendario, le enviaremos una carta en la que le informaremos lo que hicimos para resolver su reclamo.

### Extensiones del reclamo

Healthy Blue puede tardar otros 14 días calendario si necesitamos más información y tiempo para decidir si el tiempo adicional es lo más beneficioso para el miembro. Si esto ocurre, lo llamaremos lo antes posible para informárselo. También le enviaremos una carta en un plazo de dos días calendario con el motivo de la extensión y le explicaremos sobre su derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con la decisión.

### Reclamos sobre discriminación

En el caso de reclamos sobre discriminación, usted o la persona que actúa en su nombre también puede presentar una queja de discriminación ante el tribunal o la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. por los siguientes motivos:

- ◆ Raza
- ◆ Nacionalidad
- ◆ Edad
- ◆ Color
- ◆ Sexo
- ◆ Discapacidad

Puede presentar una queja sobre discriminación:

- ◆ De forma electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf)\*.
- ◆ Por correo en:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201

Usted o la persona que actúa en su nombre puede encontrar el formulario de queja en [hhs.gov/ocr/office/file/index.html](https://hhs.gov/ocr/office/file/index.html)\*. Debe presentar el formulario ante la Oficina de Derechos Civiles en un plazo de 180 días posteriores a la fecha de la supuesta discriminación.

### Confidencialidad y discriminación

Manejamos todos los reclamos y apelaciones de manera confidencial. Healthy Blue no discrimina a un miembro por presentar un reclamo o por solicitar una audiencia justa estatal. Healthy Blue también notifica a los miembros sobre la oportunidad de recibir información sobre nuestro proceso de reclamos y apelaciones y la posibilidad de solicitar una versión traducida en un idioma distinto del inglés.

\* Este enlace lo dirige a un sitio web de terceros. Esta organización es únicamente responsable de las políticas de privacidad y del contenido de este sitio.

### **Reclamos y quejas por discriminación**

Healthy Blue no discrimina a ningún miembro. Los miembros que se comunican con Healthy Blue con una acusación de discriminación son informados inmediatamente sobre su derecho a presentar un reclamo. Esto también sucede cuando uno de nuestros representantes que trabaja con un miembro identifica un posible acto de discriminación. Se recomienda al miembro que presente un relato oral o escrito del incidente y se lo puede ayudar a hacerlo si solicita asistencia.

### **Apelaciones**

Puede solicitar una apelación cuando emitamos una determinación de beneficios adversa.

Si emitimos una determinación de beneficios adversa, le enviaremos a usted y a su médico una carta en la que les informaremos el motivo. En esta carta, también le explicaremos cómo presentar una apelación.

Puede solicitar una apelación de cobertura de un servicio médico con estas características:

- ◆ Fue denegado.
- ◆ Cambió.
- ◆ Fue aprobado y, luego, se interrumpió.
- ◆ No fue prestado de manera oportuna.

### **Quién puede presentar una apelación**

Usted, su médico o alguien a quien elija para actuar en su nombre puede solicitar una apelación. Puede ser cualquier persona que elija, incluido un abogado. Esta persona es conocida como representante autorizado.

Si desea que un representante solicite una apelación en su nombre, debe enviar un Formulario para representantes del afiliado en apelaciones o enviarnos una carta. Puede encontrar el formulario en nuestro sitio web en [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com). Si envía una carta, asegúrese de hacer lo siguiente:

- ◆ Escribir la fecha en la carta.
- ◆ Escribir el nombre completo de su representante.
- ◆ Decirnos que desea que esta persona presente una apelación en su nombre.
- ◆ Firmar la carta.

Un padre, tutor legal o curador puede presentar una apelación o reclamo por un miembro con estas características:

- ◆ Es una persona menor de 16 años. Los menores de 16 años o más tendrán que enviar el Formulario para representantes del afiliado en apelaciones con el fin de que alguien actúe en su nombre.
- ◆ Es incompetente o no capaz de actuar por motivos mentales.\*
- ◆ Está incapacitado o no capaz de actuar por motivos físicos.\*

\* Se requiere documentación, como un poder notarial médico o formulario para dependientes incapacitados.

### **Cómo y cuándo presentar una apelación**

Usted o su representante puede solicitar una apelación en un plazo de 60 días posteriores a nuestra determinación de beneficios adversa.

Puede solicitar una apelación de una de las siguientes formas:

- ◆ Llamar al servicio de atención al cliente.
- ◆ Llenar y enviar el Formulario de apelaciones de los afiliados. Puede encontrarlo en nuestro sitio web en [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com).
- ◆ Escriba una carta y envíenosla a:

Healthy Blue: Appeals  
PO Box 100215  
Columbia, SC 29202-3215

Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Línea de enfermería las 24 horas del día: 800-830-1525 (TTY: 711)

Una vez que inicie una apelación, asegúrese de obtener la información que considere que deberíamos tener para revisar su apelación. Si piensa que necesita más tiempo para hacerlo, puede pedirnos que agreguemos hasta 14 días calendario a su tiempo de apelación.

El personal de servicio de atención al cliente puede ayudarlo a presentar su apelación o atender su solicitud de más tiempo para reunir y enviarnos su información. Si necesita un intérprete, le ofreceremos uno sin costo alguno para usted.

### **Cuándo esperar una respuesta**

En un plazo de **cinco días calendario** posteriores a la recepción de su apelación, le enviaremos una carta. En ella, le informaremos si hemos recibido su solicitud de apelación. En esta carta, también le informaremos a usted o a la persona que actúa en su nombre sobre su derecho a brindarnos más información por escrito o en persona en un plazo de **siete días calendario** posteriores a la carta. También tendrá una copia gratis del archivo de su caso. Este archivo contiene lo siguiente:

- ◆ Sus registros médicos.
- ◆ Otros documentos y registros usados en la denegación original.
- ◆ Información nueva o más información que usaremos en la apelación.

En un plazo de 30 días calendario posteriores a su solicitud de apelación, resolveremos su apelación. Le enviaremos una carta para indicarle lo que hemos decidido, cuándo tomamos esa decisión y el motivo específico.

### **Apelaciones aceleradas (rápidas)**

Puede solicitar una apelación rápida si piensa que esperar nuestra decisión 30 días calendario puede resultar dañino para su salud. Para solicitar una apelación rápida, puede llamarnos o enviarnos un fax o una carta por correo. Asegúrese de decirnos por qué piensa que esperar 30 días calendario será dañino para su salud.

Un enfermero de apelaciones revisará su solicitud de apelación rápida. Si ese enfermero piensa que esperar 30 días calendario será dañino para su salud, haremos lo siguiente:

- ◆ Lo llamaremos en un plazo de 72 horas para informarle lo que hemos decidido.
- ◆ Le enviaremos la decisión por correo.

Si el enfermero de apelaciones piensa que esperar 30 días calendario no resultará dañino para su salud, lo llamaremos o le enviaremos un fax para decírselo. Además, le enviaremos una carta en un plazo de dos días calendario. En la carta, le informaremos que completaremos su apelación lo antes posible dentro del plazo estándar de 30 días calendario.

Usted o su representante puede presentar un reclamo si no está de acuerdo con la decisión de cambiar la apelación rápida a una apelación regular.

### **Extensiones de apelación estándares y aceleradas**

También podemos agregar hasta 14 días calendario a su tiempo de apelación si es lo más beneficioso para usted.

Lo llamaremos a usted o a la persona que actúa en su nombre y enviaremos una carta en un plazo de dos días calendario después de tomar nuestra decisión de extender el plazo. En la carta, se le explicará lo siguiente:

- ◆ El motivo del retraso.
- ◆ Cómo puede presentar un reclamo si no está de acuerdo con nuestra decisión de agregar más tiempo a nuestra revisión.

Resolveremos la apelación según lo requiera su estado de salud y a más tardar en la fecha final de la extensión.

## Audiencia justa estatal

Si no está satisfecho con la decisión de apelación, usted o la persona que actúa en su nombre tiene derecho a solicitar una audiencia justa estatal ante el SCDHHS.

Puede solicitar una audiencia justa estatal **en un plazo de 120 días calendario** a partir de la fecha de la carta de notificación de apelación. Para solicitar una audiencia justa estatal, usted o la persona que elija para que actúe en su nombre puede hacer lo siguiente:

- ◆ Visitar [www.scdhhs.gov/appeals](http://www.scdhhs.gov/appeals)\*.
- ◆ Enviar por correo una solicitud por escrito a:  
Division of Appeals and Hearings \*  
1801 Main St.  
PO Box 8206  
Columbia, SC 29202
- ◆ Enviar su solicitud por fax al 803-255-8206.
- ◆ Enviar su solicitud por correo electrónico a [appeals@scdhhs.gov](mailto:appeals@scdhhs.gov).

Para recibir ayuda o si tiene preguntas, llame al 803-898-2600 o al 800-763-9087.

## Conservar sus beneficios durante su proceso de apelación o audiencia justa estatal

Puede conservar sus beneficios previamente aprobados para el servicio apelado mientras Healthy Blue revisa su apelación y mientras espera su audiencia justa estatal. Debe ocurrir todo lo siguiente:

- ◆ Usted solicita que sus beneficios continúen en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de su aviso de determinación de beneficios adversa.
- ◆ La apelación tiene que ver con la cobertura de un servicio que se ha retrasado, reducido o detenido luego de ser aprobada.
- ◆ Un proveedor aprobado ordenó el servicio.
- ◆ El período original cubierto por la autorización original no ha expirado.
- ◆ Usted pidió que se extendieran sus beneficios.

Estarán vigentes hasta que ocurra uno de los siguientes hechos:

- ◆ Usted detiene su apelación o solicitud de audiencia.
- ◆ Han pasado diez días luego de que le enviáramos una carta con nuestra decisión de mantener la primera denegación, a menos que usted haya solicitado una audiencia justa estatal dentro de ese período de 10 días.
- ◆ Un oficial de audiencias justas estatales mantiene nuestra denegación.
- ◆ Se ha cumplido el plazo de un servicio aprobado.

Si el resultado de la apelación es el mismo que el de la decisión de denegación original, es posible que deba pagar los costos de los servicios que se le prestaron mientras la apelación estaba pendiente.

\* Este enlace lo dirige a un sitio web de terceros. Esa organización es únicamente responsable del contenido y de la política de privacidad de este sitio.

# Parte 17: Fraude, despilfarro y abuso

## ***¿Qué es el fraude?***

Fraude significa engañar o tergiversar información a propósito sabiendo que usted o alguien más podría obtener un beneficio no aprobado. El fraude puede ser alguno de los siguientes:

- ◆ Usar el número de Seguro Social de alguien más para obtener ayuda del Gobierno.
- ◆ Un médico que factura por servicios que no prestó (a propósito, no debido a un error).

Si comete fraude, puede perder su cobertura de Medicaid.

## ***¿Qué es el despilfarro?***

El despilfarro es el uso excesivo de servicios o las prácticas negligentes que dan como resultado el desperdicio o el gasto de recursos de atención médica o gubernamentales de una manera poco sabia y equivocada. Algunos ejemplos de despilfarro son los siguientes:

- ◆ Un médico que receta más medicamentos de los que son médicamente necesarios.
- ◆ Un médico que presta más servicios de atención médica de los que son médicamente necesarios.

## ***¿Qué es el abuso?***

El abuso es algo que genera costos innecesarios para los programas gubernamentales, como Medicaid. También puede dar como resultado beneficios inapropiados para un miembro o un pago inapropiado para los médicos.

Algunos ejemplos de abuso son los siguientes:

- ◆ Pedir y obtener medicamentos o equipo médico para alguien más.
- ◆ Uso excesivo de la sala de urgencias para atención que no es de emergencia o que es de rutina.

## ***Cómo denunciar fraudes, despilfarro y abuso***

Si cree que un médico, dentista, consejero, etc. o alguien con beneficios de salud (Medicaid, Medicare, etc.) ha cometido fraude, despilfarro o abuso, tiene la responsabilidad y el derecho a denunciarlo. Además, tiene derecho a permanecer bajo el anonimato al denunciar fraude, despilfarro y abuso.

Para denunciar fraude, despilfarro o abuso, descubra tantos detalles como pueda. Existen cuatro formas de denunciar fraude, despilfarro o abuso ante nosotros:

- ◆ Llame a la línea gratuita directa contra fraudes de BlueCross BlueShield of South Carolina al 800-763-0703.
- ◆ Utilice el formulario en este sitio web: [www.SouthCarolinaBlues.com/web/public/brand/sc/assistance/report-fraud](http://www.SouthCarolinaBlues.com/web/public/brand/sc/assistance/report-fraud).
- ◆ Envíe por fax el formulario a nuestra unidad antifraude al 803-870-8356.
- ◆ Escribanos a:  
BlueCross BlueShield of South Carolina Anti-Fraud Unit  
Código de correo AC-200  
PO Box 24011  
Columbia, SC 29224-4011

También puede llamar a la Línea directa contra fraudes de Medicaid Carolina del Sur al 888-364-3224 o enviar un correo electrónico a [fraudres@scdhhs.gov](mailto:fraudres@scdhhs.gov).

Cuando denuncie a un proveedor, proporcione estos detalles:

- ◆ Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor
- ◆ Nombre y dirección del hospital, hogar de enfermería, agencia de salud a domicilio, etc.
- ◆ Número de Medicaid del proveedor y lugar, si lo conoce
- ◆ Tipo de proveedor (médico, fisioterapeuta, farmacéutico, etc.)
- ◆ Nombres y números de teléfono de otras personas que pueden brindarnos algunos de estos detalles
- ◆ Fechas de los eventos
- ◆ Una declaración breve de lo que ocurrió

Cuando denuncie a alguien que recibe beneficios, proporcione estos detalles:

- ◆ El nombre de la persona
- ◆ La fecha de nacimiento de la persona y el número de Seguro Social, si lo conoce
- ◆ La ciudad donde vive la persona
- ◆ Detalles exactos sobre el despilfarro, abuso o fraude

**¿Por qué debería preocuparme por un caso de fraude, despilfarro y abuso?**

el fraude, el despilfarro y el abuso afectan a todos. Se pagan millones de dólares a las personas que no tienen derecho a recibir servicios o dinero en efectivo. Ese dinero podría invertirse en brindar más atención a las personas necesitadas o más beneficios a usted.

Llame a la línea directa contra fraudes en los siguientes casos:

- ◆ Sabe que alguien está recibiendo atención que no debería recibir.
- ◆ Sospecha que un médico o laboratorio factura demasiado o factura por servicios no provistos.

# Parte 18: Si ya no podemos atenderlo

Hay ocasiones en las que Healthy Blue o su médico ya no pueden atenderlo.

Healthy Blue no puede cubrirlo a usted si ya no tiene Medicaid. El estado de Carolina del Sur decide lo siguiente:

- ◆ Si un miembro es elegible para un plan de salud y sigue estando inscrito en él.
- ◆ Si se excluye o retira a un miembro de un plan de salud.

Su cobertura de Healthy Blue entra en efecto en la fecha que aparece en la parte delantera de su tarjeta de identificación de Healthy Blue. Finaliza en la fecha que SCDHHS nos indica.

Su cobertura podría finalizar por cualquiera de estos motivos:

- ◆ Ya no es elegible.
- ◆ Se muda fuera de nuestra área de servicio. El área de servicio de Healthy Blue abarca cada condado de todo el estado de Carolina del Sur.
- ◆ Usa de forma incorrecta su tarjeta de identificación de Healthy Blue.
- ◆ Se comporta de una manera que impide que su médico pueda prestarle servicios. Esto incluye alterar, amenazar, no cooperar o ser indisciplinado.
- ◆ Comete fraude.
- ◆ Se representa inadecuadamente.

Si no le complace ser retirado de nuestro plan de salud, consulte la Parte 16: Obtener ayuda con un problema. En ella, se le indica cómo presentar un reclamo o solicitar una audiencia justa estatal. Puede optar por anular su suscripción de nuestro plan en un plazo de 90 días tras su incorporación o reincorporación. Si decide abandonar Healthy Blue, llame a South Carolina Healthy Connections Choices, el agente de inscripción de Medicaid, al 877-552-4642 (TTY: 877-552-4670) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. Si no habla inglés, alguien puede realizar la interpretación.

## **Anulación de la inscripción**

Puede pedir ser excluido del plan por un buen motivo o causa en cualquier momento. Si su solicitud de dejar el plan por una buena causa no es aprobada, puede solicitar una audiencia justa estatal.

Puede pedir ser excluido del plan sin ningún motivo durante los primeros 90 días posteriores a su período de inscripción actual de 12 meses con Healthy Blue.

Si no pide ser excluido del plan durante los primeros 90 días a partir de su período de inscripción actual, seguirá estando inscrito durante los 12 meses completos.

Si tiene preguntas acerca de esta política, llame al servicio de atención al cliente.

# Parte 19: Otras cosas que debe saber

**Si tiene preguntas que aún no se han respondido, lea esta parte para ver las respuestas.**

## **Acceso a su historia médica**

Las leyes federales y estatales le permiten ver su historia médica en cualquier momento. Pídsela a su médico primero. Si tiene un problema para recibir su historia médica de su médico, llámenos.

## **Directivas anticipadas**

Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica.

Tiene derecho a lo siguiente:

- ◆ Elegir el tipo de atención médica que recibirá.
- ◆ Decirle a su médico qué tipos de atención médica no desea.
- ◆ Crear, cambiar o revocar sus directivas anticipadas en cualquier momento.

Puede decirle a su médico lo que desea personalmente, por teléfono o por escrito.

Si está gravemente lesionado, no consciente o muy enfermo, es posible que no pueda decirle a su médico lo que desea. Las personas necesitan saber lo que usted desea sobre su atención médica en caso de que no pueda hablar. La mejor forma de asegurarse de que se cumplan sus deseos es indicarlos en un poder notarial sobre su atención médica y un testamento vital. Ambos son directivas anticipadas.

Un testamento vital le permite saber a su médico qué tipo de tratamientos desea o no desea recibir cuando tenga una enfermedad en etapa terminal o esté en un estado vegetativo persistente y no pueda tomar sus propias decisiones. En Carolina del Sur, el formulario de Declaración de deseo de muerte natural funciona como testamento vital.

Un poder notarial sobre su atención médica le permite nombrar a alguien que actúe en su nombre. Esta persona puede decirle al médico qué tipos de atención médica usted desea. También puede tener un poder notarial separado específicamente para el tratamiento y la atención de salud mental. En Carolina del Sur, puede firmar un formulario, la Declaración sobre tratamiento de salud mental, que reemplazará un poder notarial permanente sobre salud mental.

Optar por firmar un poder notarial sobre la atención médica o un testamento vital es un asunto privado e importante. Existen algunos hechos importantes sobre los poderes notariales sobre la atención médica y los testamentos vitales:

- ◆ Los testamentos vitales deben respetarse solo si usted no puede decidir qué hacer por su cuenta debido a una enfermedad o lesión. Si está embarazada, estos documentos no pondrán fin a su soporte vital.
- ◆ Si no tiene un testamento vital o poder notarial sobre atención médica que indique sus deseos, no tendrá voz ni voto en las decisiones que se tomarán o quién las tomará por usted. Las decisiones sobre usted pueden tomarlas familiares elegidos por la ley estatal, una persona elegida por un tribunal o el tribunal en sí.

Si tiene preguntas sobre la firma de un poder notarial sobre atención médica o testamento vital, debe hablar con su médico, abogado o ministro, sacerdote, rabino u otro clérigo que brinde consejo.

Es importante que le haga saber a su familia lo que opina sobre el soporte vital. Debe hablar con aquellos a quienes piensa pedir que actúen en su nombre en su poder notarial sobre atención médica. Debe asegurarse de que quieran ayudarlo y saber lo que usted desea con respecto a su atención.

Podemos brindar la información sobre directivas anticipadas a su familia o representante si se une a Healthy Blue y no puede recibir la información o si indica que ha elaborado una directiva anticipada debido a incapacidad o trastorno mental. Del mismo modo, brindamos a su familia, representante u otra persona pertinente materiales sobre políticas y procedimientos y de acuerdo con la ley estatal. Obtendremos esta información una vez que usted ya no esté incapacitado y pueda recibir la información.

Los formularios de testamento vital y poder notarial sobre atención médica están disponibles en Carolina del Sur. El formulario de testamento vital lleva el título "Declaración de deseo de muerte natural". Puede obtener estos formularios en la Oficina de Envejecimiento del vicegobernador llamando a estos números:

- ◆ 800-868-9095.
- ◆ 888-5WISHES (888-594-7437).
- ◆ 803-734-9900.

También puede encontrar estos formularios en línea en <https://aging.sc.gov/programs-initiatives/legal-assistance-seniors>\*.

Si piensa que su médico u otro proveedor de atención médica no respeta las solicitudes de sus directivas anticipadas, puede presentar una queja ante la Oficina de Envejecimiento del vicegobernador de Carolina del Sur llamando a estos números:\*

- ◆ 800-868-9095.
- ◆ 888-5WISHES (888-594-7437).
- ◆ 803-734-9900.

### **Nuevos tratamientos médicos**

La atención médica cambia constantemente. Queremos que se beneficie de los nuevos tratamientos, por lo que los renovamos con frecuencia. Un grupo de médicos, especialistas y directores médicos decide lo siguiente:

- ◆ Si el tratamiento está aprobado por el Gobierno.
- ◆ Si el tratamiento mejorará la salud de un paciente.
- ◆ Si el tratamiento ha demostrado en un estudio confiable cómo afecta a los pacientes.
- ◆ Si el tratamiento aún se está probando.
- ◆ Si el tratamiento ayudará a los pacientes tanto como los tratamientos que usamos ahora o aún

El grupo de revisión analiza todos los datos y decide si el tratamiento es médicamente necesario. Si su médico nos pregunta sobre un tratamiento que el grupo de revisión aún no ha analizado, el grupo lo analizará. Le dirán a su médico si el tratamiento es médicamente necesario y si nosotros lo aprobamos.

### **Planes de incentivos para médicos**

Usted tiene derecho a saber si su proveedor de atención primaria (PCP) forma parte de un programa en el que ofrecemos recompensas financieras según los servicios y la calidad de la atención que su PCP ofrece. Para conocer más al respecto, llame al servicio de atención al cliente.

### **Mejora de la calidad**

En Healthy Blue, siempre queremos mejorar. Nuestro programa de mejora de la calidad (QI) nos ayuda a hacerlo. En el programa, se realiza lo siguiente:

- ◆ Se evalúa el plan de salud para ayudar a encontrar formas de mejorarlo.
- ◆ Se usan los datos que obtenemos para diseñar un plan con el fin de mejorar nuestros servicios.
- ◆ Se hace un seguimiento de cuán satisfecho está con su médico.
- ◆ Se pone nuestro plan en marcha para mejorar sus servicios de atención médica.
- ◆ Se hace un seguimiento de cuán satisfecho está con nosotros.

Puede obtener detalles sobre nuestro programa de QI llamando al servicio de atención al cliente. Podemos enviarle más detalles sobre el programa y un informe sobre cómo cumpliremos nuestras metas de mejora.

\* Este enlace lo dirige a un sitio web de terceros. Esta organización es responsable de las políticas de privacidad y del contenido de este sitio.  
Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

### **Atención fuera del área**

El área de servicio de Healthy Blue abarca cada condado de Carolina del Sur. Si está fuera del área de servicio de Healthy Blue y necesita atención para un caso que no es de emergencia, llame a una de las siguientes opciones de inmediato:

- ◆ Su médico
- ◆ Línea de enfermería las 24 horas del día
- ◆ Servicio de atención al cliente

Cubrimos emergencias en cualquier parte de los Estados Unidos. Si recibe atención fuera de nuestra área de servicio que no sea de emergencia, es posible que deba pagar por esos servicios.

**Recuerde: No use una sala de urgencias para recibir atención de rutina.**

### **Privacidad**

Entendemos la importancia de mantener su información privada. Se mantendrá privada entre usted, su proveedor de atención médica y nosotros, excepto según lo dispuesto por la ley. Tenemos derecho a obtener información de cualquier persona que le brinde atención. Usamos esta información para pagar y administrar su atención médica. Consulte el Aviso de prácticas de privacidad en el reverso de este libro.

### **Cambios en el programa**

Si hay algún cambio en su programa de atención médica, se lo diremos 30 días calendario antes del cambio. Los beneficios de Healthy Blue pueden cambiar sin su aprobación. Si tiene preguntas acerca de los cambios en el programa, llame al servicio de atención al cliente.

# Parte 20: Sus derechos y responsabilidades

Usted o su médico pueden obtener una copia de estos derechos y responsabilidades:

- ◆ Llámenos para pedirnos que le enviemos una copia por correo, correo electrónico o fax. Nuestro número de teléfono es 866-781-5094 (TTY 866-773-9634).
- ◆ Visite nuestro sitio web en [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com).

## **Derechos del miembro**

Tiene derecho a lo siguiente:

- ◆ Ser tratado con respeto y consideración hacia su dignidad y privacidad.
- ◆ Participar de las decisiones sobre su atención médica.
- ◆ Rechazar tratamiento.
- ◆ No sufrir amenazas, actos de represalia, coacción, castigo ni inconveniencia contra usted, según se explica en las reglas federales.
- ◆ Pedir y obtener una copia de su historia médica y pedirnos que la cambiemos o la corrijamos.
- ◆ Recibir una notificación si su PCP sale de nuestra red. Debemos informarle a más tardar 30 días antes de que eso ocurra.
- ◆ Acceder a servicios de atención médica comparables en monto, duración y alcance a los servicios de pago por servicio de Medicaid (FFS). Además, puede esperar estos servicios razonablemente para lograr el propósito para los que se prestan.
- ◆ Obtener servicios apropiados y que no se los nieguen o reduzcan únicamente debido al diagnóstico, el tipo de enfermedad o la afección médica.
- ◆ Obtener toda la información de una manera y en un formato que sean fáciles de entender. Esto incluye, entre otras cosas, avisos de inscripción, materiales informativos y opciones de tratamiento.
- ◆ Obtener ayuda de SCDHHS y de nuestra parte para entender nuestras reglas y beneficios.
- ◆ Obtener servicios de traducción gratuitos para todos los idiomas que no son inglés.
- ◆ Obtener servicios de interpretación oral gratuitos.
- ◆ Obtener información, como miembro potencial, sobre las características básicas de la atención administrada, para poder tomar una decisión fundamentada. Esto incluye quién puede y quién no puede inscribirse en el programa. También incluye lo que debemos hacer para coordinar la atención de manera oportuna.
- ◆ Recibir información sobre nuestros servicios. Esto incluye, entre otros, lo siguiente:
  - Beneficios que cubrimos.
  - Cómo recibir beneficios, incluida cualquier autorización previa que pueda necesitar.
  - Costos compartidos que pueda tener.
  - Área de servicio.
  - Nombres, ubicaciones, números de teléfono e idiomas que no son inglés hablados por los proveedores de la red. Esto incluye, al menos, PCP, especialistas y hospitales.
  - Límites a su libertad de elección entre los proveedores de la red.
  - Proveedores que no aceptan nuevos pacientes.
  - Beneficios que no ofrecemos, pero que usted igual puede obtener. Esto incluye cómo obtener esos beneficios y cómo obtener traslados.
- ◆ Obtener información detallada sobre los derechos de anulación de inscripción al menos cada año.

- ◆ Obtener un aviso sobre cualquier cambio importante en sus beneficios. Debemos informarle al menos 30 días antes de que el cambio entre en vigencia.
- ◆ Aprender a presentar un reclamo o apelación.
- ◆ Aprender a solicitar una audiencia justa estatal.
- ◆ Obtener información sobre cobertura para emergencias y fuera del horario de atención. Esto incluye, entre otros, lo siguiente:
  - Lo que consideramos como condiciones médicas de emergencia, servicios de emergencia y servicios posestabilización.
  - Esos servicios de emergencia no requieren autorización previa.
  - Cómo obtener servicios de emergencia.
  - Dónde obtener los servicios de emergencia y posestabilización que cubrimos.
  - Su derecho a acudir a cualquier hospital u otro lugar para recibir atención de emergencia.
  - Reglas de los servicios de atención posestabilización.
- ◆ Obtener nuestra política sobre derivaciones a atención especializada y otros beneficios que su PCP no brinda.
- ◆ Pedirnos que protejamos su privacidad.
- ◆ Aplicar estos derechos sin dañar la forma en la que nosotros, nuestros proveedores o SCDHHS lo tratamos.
- ◆ Hablar con franqueza sobre las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias, sin importar la cobertura de costos o beneficios.
- ◆ Expresar sus quejas o apelaciones sobre nosotros o la atención que recibe.
- ◆ Sugerir cambios en esta política.

### **Responsabilidades del miembro**

Tiene estas responsabilidades:

- ◆ Informarnos a nosotros y al programa estatal de Medicaid cuando su vida cambie. Esto incluye mudarse, cambiar de número de teléfono o recibir otro seguro. Además, incluye estar embarazada o que el número de personas de su hogar cambie. También infórmenos si su tarjeta de identificación se ha perdido o si se la han robado.
- ◆ Mostrar sus tarjetas de identificación cada vez que reciba atención.
- ◆ Cumplir con sus visitas médicas y presentarse a tiempo. Si debe cancelarlas o si va a llegar tarde, llame al consultorio médico e infórmeles.
- ◆ Tratar a su PCP y al personal con respeto.
- ◆ Trabajar con sus médicos para entender su salud y diseñar su plan de tratamiento.
- ◆ Hacer preguntas y asegurarse de entender lo que su médico le dice.
- ◆ Seguir el plan de tratamiento que usted y su médico han elaborado. Dígame a su médico si no puede seguir el plan.
- ◆ Brindarles a sus médicos y a nosotros tanta información como pueda. La usamos para ayudarlo a ponerse bien y a mantenerse saludable.
- ◆ Saber cómo buscar atención de emergencia.
- ◆ Usar la sala de urgencias solo para verdaderas emergencias, no para la atención de rutina.
- ◆ Leer todo nuestro material detenidamente cuando se inscriba.
- ◆ Seguir las reglas de nuestro plan.
- ◆ Llenar y enviar su formulario de renovación cada año. Recibirá este formulario de South Carolina Healthy Connections Medicaid.
- ◆ Llamarnos cuando nos necesite.

# Parte 21: Palabras que usamos

Estos son algunos de los significados de las palabras que usamos en este manual.

**Determinación de beneficios adversa** significa lo siguiente:

- ◆ Denegamos o limitamos la aprobación de un servicio que solicitó. Esto incluye el tipo o nivel de servicio.
- ◆ Reducimos, retrasamos o ponemos fin a un servicio que fue aprobado antes.
- ◆ Rechazamos un pago por un servicio en su totalidad o en parte.
- ◆ Cumplimos con brindar servicios o resolver reclamos y apelaciones de manera oportuna.
- ◆ Denegamos una solicitud para recibir servicios fuera de su red si vive en un área rural solo con un MCO.

**Directiva anticipada** es un documento legal que indica cómo desea ser tratado en caso de no poder hablar o tomar decisiones.

**Apelación** es una solicitud de revisión de una determinación de beneficios adversa.

**Aprobación** por Healthy Blue implica que usted ha recibido una aprobación con anticipación de nuestra parte.

**Beneficios** son los servicios de atención médica y medicamentos cubiertos por este plan.

**Proveedor contratado** es un proveedor licenciado o certificado por la entidad de licenciamiento de Carolina del Sur o agencia que establece estándares pertinente contratada por el MCO para prestar servicios de atención médica.

**Copagos** son tarifas que algunos miembros pagan por algunos servicios cubiertos. Ahora hay copagos de \$0 para beneficios médicos y de farmacia a partir del 1 de julio de 2024. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur (SCDHHS) ha eliminado todos los copagos por estos servicios. Esto se aplica tanto a los miembros de Healthy Connections Medicaid como a los de Healthy Blue.

**DAODAS** significa Departamento de Servicios para el Abuso de Alcohol y Otras Drogas de Carolina del Sur.

**Anulación de suscripción** significa que debe dejar de usar el plan de salud porque ya no es elegible o cambió de plan de salud.

**DMH** significa Departamento de Salud Mental de Carolina del Sur.

**Afección médica de emergencia** significa una afección médica con signos graves, como dolor fuerte o parto activo; una persona con un conocimiento promedio de salud y medicina pensaría razonablemente que, si no recibe atención médica de inmediato, podría pasar lo siguiente:

- ◆ Su salud o la de su bebé nonato estaría en riesgo.
- ◆ Una función corporal se vería afectada.
- ◆ Una parte del cuerpo u órgano sufriría una disfunción.

**Reclamo** significa que usted declara que no está satisfecho con algún asunto que no sea una determinación de beneficios adversa.

**Plan de salud** es una compañía que ofrece planes de seguro de salud de atención administrada.

Los proveedores de **atención médica en el hogar** le brindan atención de enfermería especializada y otros servicios a domicilio.

**Un hospicio** brinda atención en el hogar para un miembro que se espera que no vivirá más de seis meses.

**Hospital** es un lugar donde recibe atención de hospitalización y ambulatoria de parte de médicos y enfermeras.

**La atención de hospitalización** ocurre cuando tiene que quedarse toda la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

**Médico** significa médico licenciado por la Junta de Examinadores Médicos, según el Departamento de Trabajo, Licenciamiento y Regulaciones de Carolina del Sur.

**Servicios médicamente necesarios** son los servicios usados en el programa estatal de Medicaid, incluidos los límites de tratamiento cuantitativos y no cuantitativos, según lo indicado en los estatutos y regulaciones estatales, el plan estatal y otras políticas y procedimientos estatales.

**Miembro** es una persona aprobada por el estado de Carolina del Sur para inscribirse en nuestro plan de salud.

**Red** significa médicos, hospitales, farmacias y otros profesionales o lugares de atención médica que han firmado un acuerdo de servicios profesionales con Healthy Blue para prestar servicios a los miembros de Healthy Blue.

**La atención ambulatoria** ocurre cuando no tiene que quedarse toda la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

**Proveedor de atención primaria (PCP)** es el proveedor que tiene durante la mayor parte de su atención médica. Esta persona lo ayuda a obtener la atención que necesita. Su PCP debe aprobar la mayor parte de la atención con anticipación, a menos que sea una emergencia.

**Autorización previa** significa que tanto Healthy Blue como su proveedor de atención médica aceptan con anticipación que el servicio o la atención que solicitó son médicamente necesarios.

**Proveedor** significa cualquier médico, hospital, agencia u otra persona que tenga una licencia o esté aprobado para brindar servicios de atención médica. Estos son algunos tipos de proveedores de atención médica:

- ◆ Audiólogo: médico que evalúa su audición.
- ◆ Enfermera certificada, partera: una enfermera registrada licenciada y certificada para ejercer como enfermera registrada de prácticas avanzadas por el Colegio de Enfermeros según el Departamento de Trabajo, Licenciamiento y Regulaciones de Carolina del Sur.
- ◆ Enfermera anestesista registrada certificada: enfermera capacitada para administrarle anestesia.
- ◆ Quiropráctico: médico que trata problemas de la columna u otras partes del cuerpo.
- ◆ Dentista: médico que cuida de sus dientes y su boca.
- ◆ Médico de familia: médico que trata problemas médicos comunes en personas de todas las edades.
- ◆ Médico general: médico que trata problemas médicos comunes.
- ◆ Internista: un médico que cuida de los adultos tratando problemas que tienen que ver con los órganos internos del cuerpo.
- ◆ Partera licenciada: persona que ha cumplido con los requisitos de educación y aprendizaje establecidos por el Departamento de Salud y Control Ambiental (DHEC).
- ◆ Consejero profesional licenciado: una persona capacitada para tratar problemas mentales y emocionales.
- u Enfermero vocacional licenciado: un enfermero licenciado que trabaja con su médico.
- ◆ Consejero matrimonial, de familia y de niños: persona que ayuda con problemas familiares.

- ◆ Enfermera profesional y especialista en enfermería clínica: enfermera registrada que completa un programa de educación formal avanzada y está licenciada y certificada por el Colegio de Enfermeros según el Departamento de Trabajo, Licenciamiento y Regulaciones.
- ◆ Obstetra/ginecólogo (ginecoobstetra): médico que cuida de la salud de una mujer, incluido cuando está embarazada o da a luz.
- ◆ Terapeuta ocupacional: profesional de la salud que ayuda a recuperar las habilidades y actividades diarias tras una enfermedad o lesión.
- ◆ Optometrista: médico que cuida de sus ojos y su visión.
- ◆ Pediatra: médico que trata a los niños desde el nacimiento hasta sus años de adolescencia.
- ◆ Fisioterapeuta: profesional de la salud que ayuda a desarrollar la fuerza del cuerpo tras una enfermedad o lesión.
- ◆ Asistente médico: profesional de la salud que realiza tareas aprobadas por la Junta de Examinadores Médicos del estado en una relación dependiente con un médico supervisor o bajo supervisión personal directa del médico responsable.
- ◆ Podólogo o quiropedista: médico que cuida de los pies.
- ◆ Psiquiatra: médico que trata problemas de salud mental y receta medicamentos.
- ◆ Psicólogo: médico que trata problemas de salud mental, pero no receta medicamentos.
- ◆ Enfermera registrada: enfermera con más formación que una enfermera vocacional licenciada, que tiene licencia para ejercer ciertas funciones con su médico.
- ◆ Terapeuta respiratorio: profesional de la salud que ayuda con la respiración.
- ◆ Patólogo del habla: profesional de la salud que ayuda con el habla.
- ◆ Cirujano: médico que puede operar.

**La cirugía reconstructiva** se realiza si hay un problema con una parte del cuerpo y es médicamente necesaria para hacer que esa parte luzca y funcione mejor. Este problema podría ser causado por un defecto congénito, una enfermedad o una lesión.

**La segunda opinión** es su derecho a visitar a un médico más para que le dé su opinión sobre cómo tratar su problema de salud. Las segundas opiniones están disponibles sin costo para usted y pueden incluir la consulta a un proveedor que no pertenece a la red. Una segunda opinión de un proveedor que no pertenece a la red requiere previa aprobación. Llame al servicio de atención al cliente si desea encontrar otro médico para recibir una segunda opinión.

**Un centro de enfermería especializada** es un lugar donde se le brinda atención de enfermería las 24 horas del día que solo los profesionales de la salud capacitados pueden brindar.

**SCDHHS** significa Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur.

**South Carolina Healthy Connections Medicaid** es la agencia estatal de Medicaid que le brinda servicios de atención médica. Forma parte de SCDHHS.

**Una afección médica urgente** no es una emergencia, pero necesita atención médica en un plazo de 48 horas.

**Las vacunas**, también llamadas inmunizaciones, son inyecciones u otras formas de medicamento que evitan enfermedades.

**Los bienes y servicios de valor agregado (VAIS) o beneficios de valor agregado (VAB)** son bienes y servicios provistos a los miembros, que no se incluyen en los beneficios básicos y no están financiados con dólares de Medicaid. Los VAIS o VAB relacionados con la atención médica son bienes o servicios que están diseñados para mantener o mejorar el estado de salud de los miembros.

# AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

**EN ESTE AVISO, SE DESCRIBE CÓMO SUS REGISTROS MÉDICOS PUEDEN USARSE Y DIVULGARSE Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. REVÍSELO DETENIDAMENTE.**

## **NUESTRA PROMESA DE PRIVACIDAD**

En Healthy Blue, entendemos la importancia de manejar sus registros médicos con cuidado. Nos comprometemos a proteger la privacidad de sus registros médicos. Las leyes estatales y federales nos exigen asegurarnos de que sus registros médicos se mantengan privados.

La ley federal exige que le hagamos llegar este Aviso de prácticas de privacidad, en el que se describen nuestros deberes legales y nuestras prácticas de privacidad con respecto a sus registros médicos y sus derechos legales con respecto a nuestro uso y divulgación de sus registros médicos. Por ley, debemos respetar los términos del aviso que está en vigencia actualmente.

Este aviso entró en vigencia el 23 de septiembre de 2013 y seguirá estando vigente hasta que lo cambiemos o lo reemplacemos. Nos reservamos el derecho de cambiar nuestras prácticas de privacidad y los términos de este aviso en cualquier momento, siempre y cuando la ley lo permita. Estos cambios entrarán en vigencia para todos los registros médicos que conservemos, incluidos los registros médicos que creamos o recibimos, de fuentes públicas y privadas, antes de realizar los cambios. Cuando realicemos un cambio material en nuestras prácticas de privacidad, proporcionaremos a los miembros cubiertos por nuestro plan de salud, en cualquier momento, una copia de un nuevo aviso o información sobre los cambios en nuestras prácticas de privacidad y cómo obtener un nuevo aviso en un plazo de 60 días. Asimismo, publicaremos el nuevo aviso en nuestro sitio web, [www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com).

## **CÓMO USAMOS O COMPARTIMOS SUS REGISTROS MÉDICOS**

Podemos usar o compartir sus registros médicos en los siguientes casos:

- ◆ Para tratamiento. Por ejemplo, podemos compartir información para ayudar a su médico a brindarle tratamiento y atención apropiada.
- ◆ Para pagos. Por ejemplo, podemos usar sus registros para poder pagar las facturas que su proveedor nos envíe.
- ◆ Para operaciones de atención médica. Por ejemplo, podemos usar sus registros para poder ejecutar nuestro plan de salud y garantizar que usted reciba atención de calidad. Es posible que no usemos ni compartamos información genética para fines de suscripción de seguro.
- ◆ Para ayudar a controlar su salud. Por ejemplo, podemos hablarle a su médico sobre un programa que podría mejorar su salud.
- ◆ Para recordarle una visita médica.
- ◆ Para contarle sobre otros tratamientos y programas, como aquellos para dejar de fumar o perder peso.
- ◆ Para ayudarlo a encontrar formas de mejorar nuestros programas.
- ◆ Para ayudar a resolver una queja presentada por usted o uno de nuestros médicos.

Además, podemos compartir sus registros médicos con un familiar, amigo u otra persona involucrada en su atención médica o en el pago de su atención médica. Antes de divulgar sus registros médicos a esa persona, le pediremos su aprobación. Si no está disponible o no puede decirnos nada debido a una enfermedad o lesión, decidiremos qué acción lo beneficiará más.

La ley estatal y federal puede exigirnos compartir sus registros médicos con las siguientes entidades o personas:

- ◆ Con agencias estatales y federales que nos administran. Por ejemplo, es posible que debamos compartir sus registros con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur.
- ◆ Con una agencia de salud pública. Por ejemplo, los registros pueden ayudar a evitar una amenaza grave a la salud pública o a la seguridad.
- ◆ Con un tribunal de ley.
- ◆ Con las fuerzas policiales. Por ejemplo, es posible que debamos compartir sus registros médicos para ayudar a detener el abuso infantil.
- ◆ Con un médico forense o director de funeraria para ayudar a encontrar una causa de muerte.
- ◆ Con un centro médico para fines de donación o trasplante de órganos.
- ◆ Con oficiales gubernamentales. Por ejemplo, es posible que debamos compartir sus registros médicos para fines de seguridad nacional.
- ◆ Para compensación a los trabajadores.
- ◆ Para mitigación de desastres.

La ley federal indica que debemos informarle sobre lo que dice la ley que tenemos que hacer para proteger la información médica personal (PHI) que se nos proporciona de forma oral, por escrito o guardada en una computadora. Además, debemos decirle cómo mantenerla segura. Por eso, hacemos lo siguiente para proteger la PHI:

- ◆ En papel (conocido como formato físico):
  - Cerramos nuestras oficinas y archivadores con llave.
  - Destruimos el papel que contiene información médica para que otros no puedan obtenerla.
- ◆ Guardada en una computadora (conocido como formato técnico):
  - Usamos contraseñas para que solo las personas correctas puedan obtenerla.
  - Usamos programas especiales para vigilar nuestros sistemas.
- ◆ Usada o compartida por personas que trabajan para nosotros, los médicos o el estado, etc.:
  - Creamos reglas para mantener la información segura, lo que se denomina políticas y procedimientos.
  - Enseñamos a las personas que trabajan para nosotros a seguir las reglas.

### **CUÁNDO NECESITAMOS SU APROBACIÓN PARA USAR O COMPARTIR SUS REGISTROS MÉDICOS**

Antes de poder usar o compartir sus registros médicos por cualquier motivo que no sea uno de los indicados anteriormente, primero debemos obtener su aprobación por escrito. Si nos da su aprobación y luego decide que desea revocarla, puede informárnoslo y nosotros dejaremos de usar o compartir su historia médica por ese motivo.

Aparte de los motivos indicados anteriormente, no podemos usar o compartir sus registros médicos sin su aprobación escrita. Puede otorgarnos el derecho de compartir su historia médica con otra persona por cualquier motivo. Tenemos un formulario para tal fin y se lo enviaremos a petición suya. Podemos anular su aprobación en cualquier momento si nos lo indica por escrito.

Debemos obtener su aprobación para usar o divulgar notas de psicoterapia, excepto según lo exigido por la ley. Debemos obtener su aprobación para vender sus registros médicos a un tercero. Debemos obtener su aprobación para enviarle información sobre productos o servicios relacionados con la salud, excepto aquellos que nosotros ofrecemos o que están asociados a su plan de salud.

### **RAZA, ETNIA, IDIOMA, ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO**

Recibimos información sobre su raza, etnia, idioma, orientación sexual e identidad de género de la agencia estatal de Medicaid y el Programa de Seguro de Salud para Niños. Protegemos esta información tal como se describe en este aviso.

Usamos esta información para los siguientes fines:

- ◆ Asegurarnos de que usted reciba la atención que necesita.
- ◆ Crear programas para mejorar los resultados de salud.
- ◆ Crear y enviar información sobre educación de la salud.
- ◆ Informar a los médicos sobre sus necesidades de idioma.
- ◆ Brindar servicios de interpretación y traducción.

**No** usamos esta información para los siguientes fines:

- ◆ Emitir un seguro de salud.
- ◆ Decidir cuánto cobrar por los servicios.
- ◆ Determinar los beneficios.
- ◆ Compartir con usuarios no aprobados.

## SU INFORMACIÓN PERSONAL

Podemos solicitar, usar y compartir información personal (PI) tal como lo explicamos en este aviso. Su PI no es pública y nos indica quién es usted. A menudo se recibe para fines de seguro.

- ◆ Podemos usar su PI para tomar decisiones sobre lo siguiente:
  - Su salud
  - Sus hábitos
  - Sus pasatiempos
- ◆ Podemos recibir PI sobre usted de otras personas o grupos, como los siguientes:
  - Médicos
  - Hospitales
  - Otras compañías de seguro
- ◆ Podemos compartir su PI con personas o grupos externos a nuestra compañía sin su aprobación en algunos casos.
- ◆ Le informaremos antes de hacer algo para lo que usted tenga el derecho a decir "no".
- ◆ Le diremos cómo informarnos si no quiere que usemos o compartamos su PI.
- ◆ Tiene derecho a ver y cambiar su PI.
- ◆ Nos aseguramos de que su PI se mantenga segura.

## SUS DERECHOS

A continuación, explicamos sus derechos con respecto a sus registros médicos:

- ◆ **Tiene derecho a pedirnos que limitemos la forma en la que usamos o compartimos sus registros médicos.** Intentaremos hacer lo que nos pide, pero la ley no nos exige hacerlo.
- ◆ **Tiene derecho a mirar y obtener una copia impresa o electrónica de los registros médicos que tenemos sobre usted.** Esto incluye cualquier elemento que usemos para tomar decisiones sobre su atención médica. Tendremos 30 días para enviársela. Si necesitamos más tiempo, debemos hacérselo saber.
- ◆ **Tiene derecho a pedirnos que enviemos su información de otra forma o a otra dirección.** Por ejemplo, si cree que puede estar en peligro si enviamos sus registros por correo a su dirección particular, puede pedirnos que usemos otra dirección postal.
- ◆ **Tiene derecho a pedirnos que cambiemos los registros médicos que tenemos sobre usted.** Por ejemplo, si cree que falta información en sus registros médicos o que esta es incorrecta, puede pedirnos que hagamos los cambios. Tendremos 60 días para responder y enviársela. Si necesitamos más tiempo, debemos hacérselo saber.

- ◆ **Tiene derecho a recibir una lista de las fechas en las que hemos entregado sus registros a otros durante los últimos seis años.** No tenemos que incluir ningún momento en el que hayamos compartido información con su aprobación o según lo permitido por la ley. Tendremos 60 días para enviársela. Si necesitamos más tiempo, debemos hacérselo saber.
- ◆ **Tiene derecho a que se lo notifique sobre una infracción.** Tiene derecho a ser notificado sobre una infracción de cualquier parte de su información médica protegida no asegurada.

## **PREGUNTAS Y QUEJAS**

Si tiene una pregunta sobre sus prácticas de privacidad o si desea obtener una copia impresa de este aviso, llame al servicio de atención al cliente al 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634). Nuestro horario es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Si cree que podemos haber violado sus derechos a la privacidad, puede enviar una queja por escrito a la siguiente dirección.

## **INFORMACIÓN DE CONTACTO**

Healthy Blue  
Privacy Officer  
Código de correo AX-E13  
PO Box 100317  
Columbia, SC 29202-3317

Además, puede enviar una queja por escrito al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Le brindaremos la dirección a petición suya.

Apoyamos su derecho a la privacidad de sus registros médicos. No tomaremos represalias de ninguna forma si decide presentar una queja ante nosotros o ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

## Declaración de no discriminación y servicios en otros idiomas

A la hora de inscribir a nuevos miembros en nuestros planes de salud o de brindar beneficios, no discriminamos por motivos de raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, sexo, identidad de género, orientación sexual o estado de salud.

Si usted o alguien a quien usted apoya es discapacitado y necesita servicios de interpretación, puede obtener ayuda llamando al número de contacto publicado en nuestro sitio web o en el material que se incluye con este aviso (TDD: 711).

Aquellos que no sepan leer o hablar inglés pueden recibir soporte gratuito de interpretación de idiomas llamando a cualquiera de los números que se brindan a continuación.

Si considera que no hemos cumplido con estos servicios o que hemos ejercido algún tipo de discriminación, puede enviar su reclamo por correo electrónico a [contact@hcrcompliance.com](mailto:contact@hcrcompliance.com); puede comunicarse con el área de Cumplimiento al número 1-800-832-9686; o puede contactarse con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. al 1-800-368-1019 o 1-800-537-7697 (TDD).

---

Si usted, o alguien a quien usted está ayudando, tiene preguntas acerca de este plan de salud, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para hablar con un intérprete, llame al 1-844-396-0183. (Spanish)

---

如果您，或是您正在協助的對象，有關於本健康計畫方面的問題，您有權利免費以您的母語得到幫助和訊息。洽詢一位翻譯員，請撥 1-844-396-0188。 (Chinese)

---

Nếu quý vị, hoặc là người mà quý vị đang giúp đỡ, có những câu hỏi quan tâm về chương trình sức khỏe này, quý vị sẽ được giúp đỡ với các thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí. Để nói chuyện với một thông dịch viên, xin gọi 1-844-389-4838 (Vietnamese)

---

이 건강보험에 관하여 궁금한 사항 혹은 질문이 있으시면 1-844-396-0187로 연락해 주십시오. 귀하의 비용 부담없이 한국어로 도와드립니다. (Korean)

---

Kung ikaw, o ang iyong tinutulungan, ay may mga katanungan tungkol sa planong pangkalusugang ito, may karapatan ka na makakuha ng tulong at impormasyon sa iyong wika nang walang gastos. Upang makausap ang isang tagasalin, tumawag sa 1-844-389-4839. (Tagalog)

---

Если у Вас или лица, которому вы помогаете, имеются вопросы по поводу Вашего плана медицинского обслуживания, то Вы имеете право на бесплатное получение помощи и информации на русском языке. Для разговора с переводчиком позвоните по телефону 1-844-389-4840. (Russian)

---

إن كان لديك أو لدى شخص تساعد أسئلة بخصوص خطة الصحة هذه، فلدك الحق في الحصول على المساعدة والمعلومات الضرورية بلغتك من دون أية تكلفة. للتحدث مع مترجم اتصل ب 1-844-396-0189 (Arabic)

Si ou menm oswa yon moun w ap ede gen kesyon konsènan plan sante sa a, se dwa w pou resevwa asistans ak enfòmasyon nan lang ou pale a, san ou pa gen pou peye pou sa. Pou pale avèk yon entèprèt, rele nan 1-844-398-6232. (French/Haitian Creole)

---

Si vous, ou quelqu'un que vous êtes en train d'aider, avez des questions à propos de ce plan médical, vous avez le droit d'obtenir gratuitement de l'aide et des informations dans votre langue. Pour parler à un interprète, appelez le 1-844-396-0190. (French)

---

Jeśli Ty lub osoba, której pomagasz, macie pytania odnośnie planu ubezpieczenia zdrowotnego, masz prawo do uzyskania bezpłatnej informacji i pomocy we własnym języku. Aby porozmawiać z tłumaczem, zadzwoń pod numer 1-844-396-0186. (Polish)

---

Se você, ou alguém a quem você está ajudando, tem perguntas sobre este plano de saúde, você tem o direito de obter ajuda e informação em seu idioma e sem custos. Para falar com um intérprete, ligue para 1-844-396-0182. (Portuguese)

---

Se tu o qualcuno che stai aiutando avete domande su questo piano sanitario, hai il diritto di ottenere aiuto e informazioni nella tua lingua gratuitamente. Per parlare con un interprete, puoi chiamare 1-844-396-0184. (Italian)

---

あなた、またはあなたがお世話をされている方が、この健康保険についてご質問がございましたら、ご希望の言語でサポートを受けたり、情報を入手したりすることができます。料金はかかりません。通訳とお話される場合、1-844-396-0185 までお電話ください。 (Japanese)

---

Falls Sie oder jemand, dem Sie helfen, Fragen zu diesem Krankenversicherungsplan haben bzw. hat, haben Sie das Recht, kostenlose Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Um mit einem Dolmetscher zu sprechen, rufen Sie bitte die Nummer 1-844-396-0191 an. (German)

---

اگر شما یا فردی که به او کمک می کنید سؤالاتی در باره ی این برنامه ی بهداشتی داشته باشید، حق این را دارید که کمک و اطلاعات به زبان خود را به طور رایگان دریافت کنید. برای صحبت کردن با مترجم، لطفاً با شماره ی 1-844-398-6233 تماس حاصل نمایید. (Persian-Farsi)

---

Ni da doodago t'áá háida biká'aná nilwo'ígíí díí Béeso Ách'ááh naa'nilígi háá'ida yí na' ídł kidgo, nihá'áhóót'i' nihí ká'a'doo wołgo kwii ha'át'ishíí bí na'ídołkidígi doo bik'é'azláagóó. Ata' halne'é ła' bich'í' ha desdzih nínízingo, kojí' béesh bee hólne' 1-844-516-6328. (Navajo)

---

Vann du adda ebbah es du am helfa bisht, ennihi questions hend veyyich *deah health plan*, hend diah's recht fa hilf un information greeya in eiyah aykni shprohch unni kosht. Fa shvetza mitt en interpreter, roof deah nummah oh 1-833-584-1829. (Pennsylvania Dutch)

HEALTHY BLUE ♦ PO BOX 100317 ♦ COLUMBIA, SC ♦ 29202-3317

Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Línea de enfermería las 24 horas del día: 800-830-1525 (TTY: 711)

 @HealthyBlueSC     @HealthyBlueSC     @HealthyBlueSC     @HealthyBlueSC

[www.HealthyBlueSC.com](http://www.HealthyBlueSC.com)

