

Healthy 

MEMBER HANDBOOK  
SPANISH

University of Utah Health Plans

[UHEALTHPLAN.UTAH.EDU/HEALTHYU](http://UHEALTHPLAN.UTAH.EDU/HEALTHYU)

## Índice de Contenidos

Números telefónicos importantes.....	2
Bienvenidos a Healthy U.....	3
¿Cuándo debe llamar a Servicios para Miembros?.....	3
Servicios de interpretación.....	3
¿Cómo utilizo mi tarjeta Medicaid?.....	3
Eligiendo a su doctor.....	3
¿Cómo hago una cita? .....	4
Asistiendo a su cita.....	5
¿Qué ocurre si deseo ver a un especialista?.....	5
¿Qué ocurre si deseo cambiar a mi doctor?.....	5
¿Cómo puedo surtir una receta?.....	5
¿Qué es la atención de emergencia?.....	6
¿Qué sucede si tengo una pregunta sobre peligro de envenenamiento?.....	6
¿Qué pasa si necesito ser hospitalizado?.....	6
¿Qué es atención de urgencia?.....	7
¿A quién llamo para recibir atención fuera del horario establecido?.....	7
¿Podré obtener atención médica cuando estoy de viaje?.....	7
¿Puedo hablar con una enfermera administradora de atención?.....	8
Servicio para mujeres.....	8
Para las mujeres gestantes.....	8
Programa “U Baby Care” .....	8
¿Qué son los Servicios de Planificación Familiar?.....	9
Ofrece Healthy U cuidados de la salud infantil (CHEC)? .....	9
¿Qué sucede si mi hijo tiene necesidades especiales de cuidados de salud? .....	10
¿Ofrece Healthy U educación acerca de la salud? .....	10
¿Me puede ayudar Healthy U a obtener atención justa, segura y de alta calidad?.....	10
¿Ofrece Healthy U recordatorios para los exámenes importantes de salud?.....	10
¿Cuáles son mis beneficios? .....	11
¿Qué es un desembolso máximo (Copagos y deducibles)? .....	16
¿Qué ocurre si tengo otra póliza de seguro?.....	16
¿Qué debo hacer si recibo una factura? .....	16
¿Qué son acciones y apelaciones? .....	17
¿Qué es una Audiencia Imparcial del Estado? .....	18
¿Qué ocurre si tengo una queja (reclamo)? .....	19
¿Qué ocurre si deseo cambiar mi plan de salud? .....	20
¿Puede mi cobertura con Healthy U fin?.....	20
Tomando decisiones acerca de su atención de salud.....	20
¿Cuáles son mis derechos? .....	21
¿Cuáles son mis responsabilidades?.....	21
¿Qué es un fraude y un abuso en la atención de salud?.....	22
¿A quién llamo si tuviese preguntas o inquietudes? .....	22

## **Números telefónicos importantes**

Mi médico general: Nombre: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_

El doctor de mi hijo(a): Nombre: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_

Trabajador de elegibilidad de Medicaid: Nombre: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_

HPR de Medicaid:  
(Representante del programa de salud) Teléfono: 1-866-608-9422

Servicios para miembros de Healthy U: (801) 587-6480 o 1-888-271-5870 (opción 1)  
Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm

Dirección del portal de Healthy U: <http://uhealthplan.utah.edu/healthyu/>

Reclamos sobre Healthy U: (801) 587-6480 o 1-888-271-5870 (opción 1)

Enviar correo a: P.O. Box 45180  
Salt Lake City, UT 84145-0180

Administración de Casos de Healthy U: (801) 587-6480 o 1-888-271-5870 (opción 2)

Coordinador de Derechos Civiles de Healthy U: (801) 587-6480 o 1-888-271-5870 (opción 1)

Servicios de farmacia para miembros de Healthy U: Ventegra/NPS Pharmacy  
1(877) 895-7159 (disponible: 24 horas al día/ 7 días a la semana)

Línea gratuita de Medicaid: (801) 538-6155 o 1-800-662-9651

**Recuerde: Muestre su tarjeta Medicaid cuando vaya al doctor, al hospital o a la farmacia.**

## **Bienvenidos a Healthy U**

Gracias por elegir Healthy U como su plan de salud. Nosotros, junto con nuestros doctores, clínicas y hospitales, estamos aquí para ayudarle con sus necesidades de cuidados de salud.

Leer este manual, le ayudará a obtener la atención de salud que necesita. Si desea una copia de este documento en inglés, puede obtenerla al menos una vez al año, por favor llame a Servicios para Miembros de Healthy U al: (801) 587-6480 o 1-888-271-5870 (opción 1). Si necesita ayuda para leer o entender alguna sección del manual, por favor llámenos. Este manual también está disponible en nuestro portal <http://uhealthplan.utah.edu/healthyu/>. También está disponible en inglés.

## **¿Cuándo debe llamar a Servicio para Miembros?**

Los Servicios para Miembros de Healthy U están aquí para ayudarle. Por favor llámenos si tuviese alguna pregunta acerca de Healthy U. Le podemos ayudar a encontrar un médico general (PCP) o un especialista en su área. Incluso, puede llamarnos si usted tuviese alguna queja o desea presentar una apelación. Nos puede ubicar llamando al: (801) 587-6480 o 1-888-271-5870 (opción 1).

## **Servicios de interpretación**

Tenemos intérpretes gratuitos para cualquier idioma, incluyendo el Lenguaje de Señas. Puede llamar a nuestro departamento de Servicio al cliente para pedir que le ayudemos en encontrar un doctor que hable su idioma. También puede encontrar esta información en el Directorio de Proveedores de Healthy U.

Tendremos un intérprete que podrá ayudarle a comunicarse por teléfono. También podemos asignar un intérprete que esté presente durante la consulta para poderle ayudar a entender las indicaciones de su médico.

Si usted es sordo o presenta limitaciones auditivas, puede llamar a Utah Relay Services al 711 o al 1-800-346-4128. Si usted habla español, puede llamar a Relay Utah Español al: 1-888-346-3162. Estas son líneas telefónicas de servicios gratuitos de asistencia o TTY/TDD y están abiertas al público. Si tiene dificultades para hablar, puede llamar al 1-888-346-5822 y una persona capacitada le ayudará.

## **¿Cómo utilizo mi tarjeta Medicaid?**

Esté preparado para mostrar:

- Su tarjeta Medicaid cuando vaya al doctor, al hospital o a la farmacia.
- La tarjeta Medicaid de su hijo cuando usted vaya al doctor, al hospital o a la farmacia.

## **Eligiendo a su doctor**

Un Médico General (PCP) es un doctor al que recurre para la mayoría de sus cuidados médicos. Un PCP trabajara con Healthy U para asegurarse de que usted reciba la atención médica necesaria. Recomendamos que elija un PCP.

Un PCP realizará lo siguiente:

- Lo verá para revisiones de rutina.
- Lo tratará cuando usted esté enfermo o lastimado.
- Lo referirá a un especialista (de ser necesario).
- Aprobará todas las hospitalizaciones que no sean de emergencia.

- Será su contacto si necesita que lo atiendan fuera del horario de oficina (a excepción de emergencias).

A continuación le presentamos las especialidades de los doctores que son PCP:

- Médicos familiares (para todas las edades).
- Medicina Interna (para adultos).
- Pediatras (para niños).
- Obstetricia y Ginecología (OB/GYN, para mujeres). Si usted estuviese por tener un bebé, también puede elegir una Enfermera de Partos Certificada (CNM).

Si necesita ayuda para encontrar un PCP en su área, llame a Servicio al Cliente de Healthy U al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1). También puede obtener una lista de Médicos Generales en el portal web/Internet de Healthy U que se encuentra en <http://uhealthplan.utah.edu/healthyu/>.

Recuerde, si tiene una necesidad especial de salud, uno de nuestros administradores de caso le puede ayudar a escoger el médico adecuado para usted. Nuestros administradores de caso son enfermeras (os). Estas (os) coordinarán con usted y su(s) doctor(es) para asegurarle que usted reciba los cuidados necesarios. Para hablar con un administrador de caso sobre la elección de un PCP, llame al (801) 587-6480 o 1-888-271-5870 (opción 2). También puede hablar con un administrador de caso si tuviese dificultades para obtener una cita con un PCP.

Si usted se inscribe en el **Programa de Restricción** de Medicaid, se le asignarán un médico y una farmacia. Este programa proporciona medidas de seguridad para prevenir el uso excesivo e inapropiado de los servicios de Medicaid. Los miembros del Programa de Restricción solo pueden ser atendidos por el médico y la farmacia que se les asignó. El médico asignado es la única persona que puede escribir o aprobar las derivaciones a médicos especialistas o recetas para el paciente miembro del programa.

Si usted está inscrito en el Programa de Restricción, se le puede permitir cambiar el médico o la farmacia llamando al Personal del Programa de Restricción. Lo puede hacer llamando al (801)587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 2).

### **¿Cómo hago una cita?**

Puede hacer una cita llamando a uno de los doctores que aparece en el directorio de proveedores médicos de Healthy U.

Usted podrá obtener una cita con un PCP en los siguientes plazos:

- Dentro de los primeros 30 días para una atención de rutina no emergente.
- Dentro de un plazo de 60 días para los exámenes físicos de la escuela.
- Dentro de 2 días si se trata de cuidados urgentes pero sin riesgo para la vida (la atención se puede realizar en el consultorio de su doctor).

Usted podrá obtener una cita con un especialista dentro de los siguientes plazos:

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

Cuando usted va al consultorio de su doctor, no debería esperar más de 45 minutos para ser atendido por él. Si no puede conseguir una cita en el momento oportuno, llámenos al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 2).

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

- Llame al consultorio de su doctor y pida que le den una cita más cercana.
- Informe en la oficina de su doctor acerca de su enfermedad o lesión.
- Informe en la oficina de su doctor acerca de alergias a los medicamentos o problemas médicos.
- Siga los consejos de su doctor.

**En caso de situaciones urgentes que ponen en riesgo su vida, diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano.**

### **Asistiendo a su cita**

Cuando acuda a su cita, siempre:

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

**Recuerde: Si no puede asistir a su cita, llame y canceléla. Algunos médicos pueden cobrarle un cargo si no se presentase a su cita. Este cargo no será cubierto por Healthy U.**

### **¿Qué ocurre si deseo ver a un especialista?**

Puede encontrar a los especialistas de Healthy U en nuestro portal de Internet localizado en <http://uhealthplan.utah.edu/healthyu/>. También puede llamar a Servicios al Cliente de Healthy U al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1) para que lo ayuden a encontrar un especialista en su área. Su PCP también puede ayudarle a elegir un especialista de Healthy U.

No necesita ser referido por su PCP para ver a un especialista, a menos que usted participe en el programa Restringido de Medicaid. Si necesita ser derivado, su PCP puede llamar al especialista o darle una carta de derivación para que se la lleve al especialista.

### **¿Qué ocurre si deseo cambiar a mi doctor?**

Si desea cambiar de doctor, puede:

- Seleccionar a cualquier doctor que aparezca en el directorio de proveedores de Healthy U.
- Cambiar de doctor en cualquier momento.
- Tener un doctor diferente para cada miembro de la familia.

Si necesita ayuda para elegir un nuevo doctor, puede llamar también a Servicios al Cliente de Healthy U al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).

**Recuerde: Si usted es un miembro Restringido, solo podrá ver a su doctor autorizado.**

### **¿Cómo puedo surtir una receta?**

Usted puede surtir una receta presentándola en cualquiera de nuestras farmacias que acepte Healthy U. Usted puede encontrar una lista de las farmacias aprobadas en nuestra página de Internet: <http://uhealthplan.utah.edu/healthyu/>. También puede llamar a servicio al cliente de Ventegra/NPS, el número de teléfono es 1-877-895-7159. Asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de Medicaid cuando vaya a la farmacia a surtir sus medicamentos.

**Recuerde: Si usted es un miembro Restringido, solo podrá utilizar una farmacia autorizada.**

### **¿Qué es la atención de emergencia?**

La atención de emergencia es necesaria cuando no es seguro esperar para recibir cuidados médicos; cuando la espera podría significar un grave daño a la salud o inclusive la muerte. Si usted piensa que necesita atención de emergencia, llame al (911) o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano a usted. No necesitará ninguna autorización previa para recibir cuidados de emergencia.

Ejemplos de situaciones de emergencia:

- Dolor en el pecho
- Sangrado copioso
- Dificultad para respirar
- Fracturas de huesos
- Quemaduras graves

**Después de una emergencia, debe ver a su médico general si necesita atención de seguimiento.**

### **¿Qué sucede si tengo una pregunta sobre peligro de envenenamiento?**

**Para emergencias o preguntas acerca del peligro del envenenamiento o sobredosis de drogas, llame al Centro de Control de Tóxicos de Utah al 1-800-222-1222.**

### **¿Qué pasa si necesito ser hospitalizado?**

**Usted puede obtener su atención hospitalaria en cualquier hospital en Utah que forme parte de la red Healthy U.**

Si usted necesita permanecer en el hospital después de una emergencia, los servicios que recibirá se llaman Servicios de Post Estabilización. A pesar de que su emergencia ha terminado, usted podría obtener estos servicios si su condición aún requiriese su permanencia en el hospital.

Si va a utilizar un hospital para un ingreso planificado, tal como una intervención quirúrgica o un parto:

- Puede ser admitido para atención en cualquier hospital en Utah que forme parte de la red de Healthy U.
- Todos sus doctores deben ser parte de la red de Healthy U, incluyendo cualquier doctor que provee la atención después de la estancia hospitalaria.
- Si necesita ayuda para encontrar a un doctor o si no está seguro si sus doctores participan en la red de Healthy U, puede llamar al Departamento al Servicio del Cliente de Healthy U para dejarnos saber que planea un internamiento en el hospital.

Si necesita una lista de proveedores de Healthy U, llámenos al (801) 587-6480 o 1-888-271-5870 (opción 1) o puede encontrar una lista en nuestro portal de Internet en <http://uhealthplan.utah.edu/healthyu/>. Un directorio de proveedores de búsqueda en línea también está disponible en nuestra página web.

Si acude a un hospital, muestre su tarjeta de Medicaid. Deberán enviar su factura a Healthy U. El hospital puede llamar a Servicio al Cliente al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1) si tuviesen alguna pregunta.

### **¿Qué es atención de urgencia?**

Algunos problemas necesitan atención médica dentro de las primeras 24 horas, pero no son lo suficientemente serios para requerir una visita a la sala de emergencias. Para atención de urgencia, llame a su PCP, o use alguno de los centros de urgencias que se encuentren en su tarjeta de Cuidados de Emergencia de Healthy U. Los Centros de Atención de Urgencia también se encuentran en el Directorio de Proveedores de Healthy U y en el portal de Internet de Healthy U.

Ejemplos de casos de urgentes son:

- Vómito frecuentes.
- Mucha tos o fiebre.
- Laceraciones que necesitan sutura.
- Dolor de oído.
- Fuerte dolor de garganta.
- Esguince en la muñeca o el tobillo.

**Recuerde: Si recibe atención urgente de alguien que no es su PCP, llame a su PCP tan pronto como sea posible, de manera que éste pueda continuar brindándole atención si lo necesitase.**

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

El consultorio de su doctor cuenta con un doctor “de turno” en todo momento – noches, fines de semana y días festivos. Si se enferma o lesiona después de las horas regulares del consultorio, sírvase hacer lo siguiente:

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

El doctor de turno puede:

- Darle consejos médicos.
- Pedirle que vaya al consultorio.
- Derivarlo a las instalaciones de Cuidado Urgente de Healthy U o a una sala de emergencias del hospital.

### **¿Podré obtener atención médica cuando estoy de viaje?**

Si usted está viajando dentro de los Estados Unidos y tiene una emergencia, incluso si usted no está en el área de cobertura de Healthy U, acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano. Healthy U le cubrirá los gastos. Si usted tuviese una necesidad urgente de ser atendido durante el viaje, póngase en contacto con su PCP y siga su consejo. Healthy U no cubre la atención de rutina, no urgente, mientras usted está de viaje. Debe ver a un doctor de Healthy U para todos sus cuidados rutinarios no urgentes en alguno de los condados en los que Healthy U ofrece sus servicios. Estos son los condados incluidos Box Elder, Cache, Davis, Iron, Morgan, Rich, Salt Lake, Summit, Tooele, Wasatch, Washington, Weber y Utah. Si usted necesita ayuda para elegir un proveedor dentro de la red, llámenos al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1), también puede visitar nuestra página de Internet en <http://uhealthplan.utah.edu/healthyu/>.



¿Qué ocurre si viajo fuera de estos condados?

- Healthy U cubrirá atención de emergencia en una sala de urgencias.
- Los cuidados de seguimiento solo serán cubiertos si usted estuviese demasiado enfermo para viajar a casa

**Recuerde: La persona indicada para proporcionarle atención de rutina es su Médico General**

Asegúrese de mostrar siempre su tarjeta de identificación de Medicaid para que el médico pueda facturar a Healthy U.

### **¿Puedo hablar con una enfermera administradora de atención?**

Healthy U tiene los equipos de administradoras de atención que le pueden ayudar con sus preocupaciones de cuidado de salud. Cada enfermera y equipo pueden responder sus preguntas acerca de necesidades de atención de salud. Tenemos enfermeras que ayudan a nuestros adultos, niños y mujeres gestantes. Nosotros le podemos ayudar con sus necesidades. Llame al (801) 587-6480 o 1-888-271-5870 opción 2 para hablar con una enfermera administradora de atención.

### **Servicios para mujeres**

Healthy U cubre los gastos de pruebas de Papanicolaou, exámenes ginecológicos, y mamografías. Puede programar un examen con su PCP o con un ginecólogo. Si usted necesita ver a un especialista, su PCP le puede ayudar a elegir uno.

### **Para las mujeres gestantes**

Queremos que usted tenga un bebé saludable. Healthy U cubre los cuidados prenatales (atención que usted recibe cuando está gestando). Es importante recibir atención prenatal durante su gestación. Usted puede escoger a un médico Ginecólogo-Obstetra (OB/GYN), una Enfermera de Partos Certificada (CNM) o a otro Médico General (PCP) para la atención prenatal. Haga una cita con su OB/GYN, CNM u otro PCP tan pronto como usted sepa que está embarazada.

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

### **Programa “U Baby Care”**

Healthy U tiene un programa llamado Programa “U Baby Care” para mujeres embarazadas. Este programa es sólo para los miembros inscritos en Medicaid Tradicional. Este programa le ayudará a recibir la mejor atención para usted y su bebé. Llame al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 2) tan pronto como usted se entere que está embarazada para que pueda formar parte del programa “U Baby Care”.

El programa “U Baby Care” le brinda información para obtener todo el cuidado que usted necesite. Le enviaremos información sobre el embarazo y el parto. También le informaremos sobre las clases y servicios que puede recibir mientras está gestando. Healthy U ofrece servicios adicionales mientras usted está gestando, tales como servicios para dejar de fumar, nutrición, y servicios para el hogar. Si tuviese otras necesidades médicas mientras usted está embarazada, consulte con un Coordinador de Casos de Healthy U para ver si el servicio o artículo está cubierto. Nuestros Coordinadores de Caso y Administradores de Caso (RN) pueden trabajar con su doctor para ayudarle a conseguir los servicios que tanto usted como su bebé pudieran necesitar.

**Es muy importante que todas las mujeres embarazadas se hagan la prueba para descartar enfermedades de transmisión sexual (STIs) como gonorrea, clamidia y VIH/SIDA. Esto le ayudará a prevenir la transmisión de una STI a su bebé. Healthy U cubre las pruebas y tratamientos para STIs.**

**Recuerde: Los menores de 18 años pueden hacerse la prueba de STI en forma confidencial y sin necesidad del consentimiento de sus padres.**

### **¿Qué son los Servicios de Planificación Familiar?**

Los servicios de planificación familiar incluyen información, asesoría, y métodos relacionados con el control y tratamiento de la natalidad. El control natal es importante para que pueda planificar el momento en que desee tener un bebé o si desea tenerlo. Healthy U paga por los métodos de control natal que requieren prescripción médica. Para mayor información, llame al servicio de miembros de farmacia Ventegra/NPS al 1-877-895-7159. Usted también puede buscar en la lista Preferencial de Medicamentos en nuestra página web <http://uhealthplan.utah.edu/healthyu/>. Healthy U cubre los siguientes métodos de control del embarazo:

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

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

Healthy U cubre los servicios de planificación familiar incluyendo tratamientos para el control del embarazo tales como vasectomías, ligaduras de trompas, esterilizaciones y exámenes relacionados. Usted puede ir a cualquier proveedor para los servicios de planificación familiar incluso si éste no fuese proveedor de Healthy U.

### **¿Ofrece Healthy U cuidados de la salud infantil (CHEC)?**

Sí. Si sus hijos tienen Medicaid tradicional, hay un programa especial para sus hijos llamados CHEC (Niño de Evaluación de Salud y Asistencia). El programa CHEC es para niños de hasta 20 años. Es importante que su hijo se someta a exámenes regulares para asegurarse de que está desarrollando de la manera debida. Esto significa revisión de la vista, oído, lenguaje y la detección de otros problemas de salud. Las revisiones regulares y tempranas pueden ayudarle a tratar los problemas antes de éstos sean serios. El pediatra de su hijo puede proporcionar los servicios del programa CHEC. Healthy U cubrirá muchos servicios y tratamientos de salud para los niños que no son cubiertos para los adultos.

### **¿Qué servicios se ofrecen a través de CHEC?**

- Exámenes completos para el bienestar de los niños:
  - Los recién nacidos deben tener su primera revisión tan pronto como sea posible después del nacimiento. Los bebés deben tener su primera revisión a las 2 semanas, 1 mes, y a los 2, 4, 6, 9, 12, 15, 18, 24 y 30 meses de edad.
  - Los niños, adolescentes, y adultos jóvenes deben hacerse los exámenes cada año desde los 3 hasta los 20 años de edad.
- Inmunizaciones/vacunas
- Exámenes médicos para asegurar que su hijo este saludable.
- Educación para ayudarle a aprender acerca de las necesidades de salud de su hijo y de su desarrollo.
- Recordatorios de Healthy U si su hijo perdiese un examen anual.
- Servicios adicionales para los niños con necesidades especiales de salud.

### **¿Qué sucede si mi hijo tiene necesidades especiales de cuidados de salud?**

Si su hijo sufre de diabetes, autismo u otro problema serio, éste podría tener necesidades especiales. El cuidado de un niño con necesidades especiales puede ser muy difícil. Sírvase llamar a la Administración del Caso de Healthy U para averiguar acerca de los servicios adicionales incluidos para su niño al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 2). Un Administrador de Caso es un(a) enfermero(a) que puede responder sus preguntas de salud y ayudarle con las necesidades especiales de su niño.

### **¿Ofrece Healthy U educación acerca de la salud?**

Sí. Puede recibir educación sobre la salud llamando a nuestro Departamento de Administración de Caso al: (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 2). Un Administrador de Caso puede responder sus preguntas sobre la salud y ayudarle a mejorar su salud. Los administradores de caso de Healthy U también pueden ayudarle a obtener educación sobre la diabetes, o ayudarle a inscribirse en el Programa de “U BabyCare” si usted es embarazada.

### **¿Me puede ayudar Healthy U a obtener atención justa, segura y de alta calidad?**

Healthy U trabaja con usted y su proveedor para asegurarse de obtener los recordatorios necesarios para recibir una vacuna anual contra la gripe y otros cuidados preventivos importantes. Su salud es importante para nosotros. Usted puede recibir una llamada telefónica o una tarjeta en el correo recordándole que es el momento de programar una mamografía o una colonoscopia. Trabajamos para que usted se sienta seguro y apoyado en sus necesidades de atención médica.

### **¿Ofrece Healthy U recordatorios para los exámenes importantes de salud?**

Como un servicio a usted, podemos llamar para recordarle acerca de información y exámenes que son vitales para su salud. Estas llamadas pueden provenir de nuestros empleados, o podemos utilizar un mensaje pregrabado. Le llamaremos al número de teléfono que usted nos proporcione. Al darnos su número de teléfono, usted da su consentimiento para recibir estas llamadas.

### **¿Cuáles son mis beneficios?**

El siguiente cuadro muestra sus beneficios con Healthy U. Si los beneficios cambiasen, Medicaid le enviará una notificación indicándole cuándo se iniciarán los cambios. Por favor, llame al Servicio para Miembros de Healthy U si tuviese alguna pregunta.

Beneficio	Plan Medicaid Tradicional	Plan Medicaid No Tradicional
<b>Desembolso Personal Máximo</b>	Copagos hasta \$9 mensuales de Recetas. \$100 máximo anual para los copagos en las visitas al consultorio y para la atención ambulatoria. \$220 Máximo anual para la atención durante su internamiento en el hospital.	Copagos hasta \$9 mensuales de Recetas. \$100 máximo anual para los copagos en las visitas al consultorio y para la atención ambulatoria. \$220 Máximo anual para la atención durante su internamiento en el hospital.
<b>Internamientos en el Hospital</b>	\$220 copago por año, por internamiento no urgente en el hospital.	\$220 copago por año, por internamiento no urgente en el hospital.
<b>Programa "U Baby Care"</b>	Cubierto.	No cubierto
<b>Aborto</b>	Sólo cubierto en caso que la vida de la mujer corriese peligro si éste no se realizase, o en casos de violación o incesto. Un doctor debe confirmar esto por escrito.	Sólo cubierto en caso que la vida de la mujer corriese peligro si éste no se realizase, o en casos de violación o incesto. Un doctor debe confirmar esto por escrito.
<b>Atención cosmética o experimental</b>	No cubierto.	No cubierto.
<b>Dental</b>	No cubierto por Healthy U.  Puede estar cubierto por el programa de pago por servicio de Medicaid. Llame a la línea directa de Medicaid al (801)538-6155 o al 1-800-662-9651.	No cubierto por Healthy U.  Puede estar cubierto por el programa de pago por servicio de Medicaid. Llame a la línea directa de Medicaid al (801)538-6155 o al 1-800-662-9651.
<b>Capacitación para el auto control de la diabetes</b>	Cubierto.	Cubierto.
<b>Visitas al doctor</b>	No se requiere copago <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisiones y exámenes anuales.</li> <li>• Cuidados prenatales, planificación familiar y prevención del embarazo.</li> <li>• Pruebas de Papanicolaou.</li> <li>• Visitas para el bienestar del niño a través del programa CHEC (hasta los 20 años).</li> <li>• Vacunas</li> </ul> \$3 copago por visita <ul style="list-style-type: none"> <li>• Citas de seguimiento</li> <li>• Pruebas de alergia e inyecciones.</li> </ul>	No se requiere copago <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación familiar y prevención del embarazo.</li> <li>• Pruebas de Papanicolaou.</li> <li>• Algunas vacunas</li> </ul> \$3 copago por visita <ul style="list-style-type: none"> <li>• Citas de seguimiento</li> <li>• Pruebas de alergia (Las inyecciones contra las alergias no están cubiertas).</li> </ul>

<b>Beneficio</b>	<b>Plan Medicaid Tradicional</b>	<b>Plan Medicaid No Tradicional</b>
<b>Sala de Emergencia</b>	<p>Cubierto en la sala de emergencia de cualquier hospital.</p> <p>Copago de \$6 por visitas no relacionada a una emergencia.</p> <p>Si ha tenido una estancia hospitalaria y necesita seguimiento al estar dado de alta, tendrá que ir a ver a un proveedor de Healthy U.</p>	<p>Cubierto en la sala de emergencia de cualquier hospital.</p> <p>Copago de \$6 por visitas no relacionada a una emergencia.</p> <p>Si ha tenido una estancia hospitalaria y necesita seguimiento al estar dado de alta, tendrá que ir a ver a un proveedor de Healthy U.</p>
<b>Enfermedad renal en fase final – diálisis</b>	Cubierto.	Cubierto.
<b>Servicios de Planificación Familiar</b>	<p>Healthy U cubre los servicios de Planificación Familiar en el consultorio de su doctor, incluyendo información, consejería y tratamientos para la prevención del embarazo tales como vasectomías, ligaduras de trompas, esterilizaciones, retiro de implantes hormonales (Norplant) y exámenes relacionados.</p> <p>Los beneficios de farmacia de Healthy U pagan por los métodos anticonceptivos que requieren una receta médica. Llame a la farmacia Ventegra/NPS al 1-877-895-7159.</p> <p>Los medicamentos y procedimientos para la infertilidad no están cubiertos por Healthy U.</p>	<p>Healthy U cubre los servicios de Planificación Familiar en el consultorio de su doctor, incluyendo información, consejería y tratamientos para la prevención del embarazo tales como vasectomías, ligaduras de trompas, esterilizaciones, retiro de implantes hormonales (Norplant) y exámenes relacionados.</p> <p>Los beneficios de farmacia de Healthy U pagan por los métodos anticonceptivos que requieren una receta médica. Llame a la farmacia Ventegra/NPS al 1-877-895-7159.</p> <p>Los medicamentos y procedimientos para la infertilidad no están cubiertos por Healthy U.</p>
<b>Cuidado de la Salud Infantil (CHEC)</b>	Cubierto.	No Cubierto.
<b>Atención Domiciliaria de Salud</b>	Cubierto.	Cubierto.
<b>Atención en Hospicio</b>	Cubierto para pacientes con 6 o menos meses de vida.	Cubierto para pacientes con 6 o menos meses de vida.

Beneficio	Plan Medicaid Tradicional	Plan Medicaid No Tradicional
<p><b>Atención en el Hospital</b></p> <p>Si va a utilizar un hospital para un internamiento planificado por causa de una operación o parto, puede elegir cualquier hospital en Utah que sea parte de la red de Healthy U.</p> <p>Todos sus doctores deben formar parte de Healthy U, incluyendo cualquier doctor que provea la atención después de su hospitalización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cirugía para pacientes hospitalizados y ambulatorios</li> <li>• Cuarto de hospital</li> <li>• Visitas del médico en el hospital</li> <li>• Cuidados de seguimiento</li> <li>• Medicamentos en el hospital</li> <li>• Tratamiento médico por dependencia al alcohol o drogas</li> <li>• Tratamientos de diálisis</li> <li>• Labor de parto</li> <li>• Artículos de cuidado personal como champú, cepillo de dientes, etc. no están cubiertos por Healthy U o el programa de pago por servicio de Medicaid.</li> <li>• Copago de \$3 para los servicios ambulatorios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cirugía para pacientes hospitalizados y ambulatorios</li> <li>• Cuarto de hospital</li> <li>• Visitas del médico en el hospital</li> <li>• Cuidados de seguimiento</li> <li>• Medicamentos en el hospital</li> <li>• Tratamiento médico por dependencia al alcohol o drogas</li> <li>• Tratamientos de diálisis</li> <li>• Labor de parto</li> <li>• Artículos de cuidado personal como champú, cepillo de dientes, etc. no están cubiertos por Healthy U o el programa de pago por servicio de Medicaid.</li> <li>• Copago de \$3 para los servicios ambulatorios.</li> </ul>
<p><b>Laboratorios y rayos X</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubierto.</li> </ul>	<p>Cubierto.</p>
<p><b>Cuidado a largo plazo (después de 30 días)</b></p>	<p>No cubierto por Healthy U</p> <p>Cubierto por el programa de pago por servicio de Medicaid. Llame a la línea gratuita de Medicaid al (801) 538-6155 o al 1-800-662-9651.</p>	<p>No cubierto</p>
<p><b>Suministros y equipo médico y extremidades protéticas</b></p>	<p>Cubierto.</p>	<p>Cubierto.</p>
<p><b>Atención de salud mental</b></p>	<p>No cubierto por Healthy U.</p> <p>Cubierto por el pago anticipado Plan de Salud Mental. Llame a la línea de pago por servicio de Medicaid al (801) 538-6155 o 1-800-662-9651, o visite el sitio <a href="http://mybenefits.utah.gov">mybenefits.utah.gov</a> para obtener información sobre el pago anticipado Plan de Salud Mental.</p>	<p>No cubierto por Healthy U.</p> <p>Cubierto por el pago anticipado Plan de Salud Mental. Llame a la línea de pago por servicio de Medicaid al (801) 538-6155 o 1-800-662-9651, o visite el sitio <a href="http://mybenefits.utah.gov">mybenefits.utah.gov</a> para obtener información sobre el pago anticipado Plan de Salud Mental.</p>
<p><b>Transplantes de órganos</b></p>	<p>Riñón, hígado, córnea, médula ósea, corazón, intestino, pulmón, páncreas, intestino delgado, además de combinaciones de los anteriores.</p>	<p>Riñón, hígado, córnea, médula ósea, células madre, corazón y pulmones.</p>

Beneficio	Plan Medicaid Tradicional	Plan Medicaid No Tradicional
Farmacia	Cubierto por Healthy U a través de la farmacia Ventegra/NPS llamar al 1-877-895-7159. Copago de \$3 por receta médica, con un desembolso máximo de \$9 por mes. El programa de pago por servicio de Medicaid todavía cubre algunos medicamentos relacionados a la salud mental u otros beneficios. Para más información llame a la línea de Medicaid al (801)538-6155 o al 1-800-662-9651.	Cubierto por Healthy U a través de la farmacia Ventegra/NPS llamar al 1-877-895-7158. Copago de \$3 por receta médica, con un desembolso máximo de \$9 por mes. El programa de pago por servicio de Medicaid todavía cubre algunos medicamentos relacionados a la salud mental u otros beneficios. Para más información llame a la línea de Medicaid al (801)538-6155 o al 1-800-662-9651.
Terapia Física (PT) y Terapia Ocupacional (OT)	La terapia física y la terapia ocupacional son cubiertas para todos los miembros del plan Tradicional.	No se requiere copago Limitado a una combinación máxima de 10 visitas por año.
Servicios Quiroprácticos	Los servicios quiroprácticos están cubiertos solamente para los niños y las mujeres embarazadas a través del programa de pago por servicio de Medicaid.	No cubierto.
Cuidado Podológico	Cualquier servicio de podología, que antes sólo estaban disponibles para los niños y las mujeres gestantes, ahora está abierto para adultos.	Cualquier servicio de podología, que antes sólo estaban disponibles para los niños y las mujeres gestantes, ahora está abierto para adultos.
Servicio de enfermería particular	Enfermeras licenciadas brindan atención a los niños que dependen de un respirador artificial.	No cubierto
Segunda Opinión	Cubierto - llame a Servicio al Cliente de Healthy U al (801)587-6480 (opción 2).	Cubierto - llame a Servicio al Cliente de Healthy U al (801)587-6480 (opción 2).
Servicios auditivos y de habla	Los servicios de audiología y oído, incluyendo los audífonos y baterías están cubiertos sólo para los niños y mujeres gestantes.	No cubierto
Transporte	Cubiertos por el programa de pago por servicio de Medicaid. Llame a la línea directa de Medicaid al (801) 538-6155 o 1-800-662-9651.	Cubiertos por el programa de pago por servicio de Medicaid. Llame a la línea directa de Medicaid al (801) 538-6155 o 1-800-662-9651.

Beneficio	Plan Medicaid Tradicional	Plan Medicaid No Tradicional
Transporte	<p>Ambulancia (tierra y aire) cubierta para emergencias médicas.</p> <p>El transporte en circunstancias no urgentes es cubierto a través de la Autoridad de Tránsito de Utah (UTA). Si hubiese alguna razón médica por la que no pudiera utilizar el autobús, puede solicitar los servicios UTA FlexTrans. También podría solicitar el servicio a <i>LogistiCare</i> para movilizaciones rutinarias.</p>	<p>Ambulancia (tierra y aire) cubierta para emergencias médicas.</p> <p>El transporte en circunstancias no urgentes <u>no</u> está cubierto.</p>
Cuidados de la Vista	<p>Exámenes de la vista para anteojos: Cubierto – limitado a sólo un examen cada 12 meses.</p> <p>Anteojos (lentes y monturas): Cubierto sólo para mujeres gestantes y menores de 21 años.</p> <p>Copagos por anteojos: \$3 si usted tiene 18, 19 o 20 años, y no está gestando. No hay copago para las mujeres gestantes y niños menores de 18 años.</p> <p>Exámenes de la vista y atención para los problemas médicos de los ojos: Exámenes de la vista y la atención para detectar y tratar problemas médicos (como problemas causados por la diabetes) <u>están cubiertos</u> para todos los miembros y no se limitan a una vez al año.</p>	<p>Exámenes de la vista para anteojos: Cubierto – limitado a sólo un examen cada 12 meses.</p> <p>Anteojos (lentes y monturas): <u>no</u> están cubiertos.</p> <p>Exámenes de la vista y atención para los problemas médicos de los ojos: Exámenes de la vista y la atención para detectar y tratar problemas médicos (como problemas causados por la diabetes) <u>están cubiertos</u> para todos los miembros y no se limitan a una vez al año.</p>
Atención de la Vista	<p>Copago por exámenes de la vista y atención para los problemas médicos de los ojos: \$3 de copago si usted es mayor de 18 años para los servicios de un oftalmólogo. No requiere copago de las mujeres gestantes y los menores de 18 años. No hay copago para exámenes de la vista y la atención de los problemas médicos de los ojos a cargo de un optometrista.</p>	<p>Copago por exámenes de la vista y atención para los problemas médicos de los ojos: \$3 de copago si usted es mayor de 18 años para los servicios de un oftalmólogo.</p> <p>No requiere hay copago para exámenes de la vista y la atención de los problemas médicos de los ojos a cargo de un optometrista.</p>



### **¿Qué es un desembolso máximo?**

Si usted tiene que pagar copagos o coseguros, el desembolso máximo es el límite que Medicaid ha fijado como la cantidad máxima de dinero que usted tendrá que desembolsar cada año. Esta cantidad o límite se cuenta desde Enero a Diciembre de cada año. Los copagos son cargos que usted podría tener que pagar por visitas al consultorio y servicios ambulatorios. Los coseguros son las porciones que podría corresponderle pagar por la atención por hospitalización o procedimientos. Usted puede llamar al Servicio al Cliente de Healthy U al (801)587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1), o una HPR Medicaid (Plan de Salud Representante) al 1-866-608-9422 para obtener información sobre sus copagos, coseguros o su desembolso máximo.

### **¿Quién no tiene que pagar copagos?**

- Un menor de 18 años.
- Una mujer en estado de gestación.
- Una familia cuyo ingreso es menor al monto de FEP (Programa de Empleo Familiar).
- Nativo de Alaska y American Indian.

### **¿Quién no tiene que pagar coseguros?**

- Un menor de 18 años.
- Una mujer en estado de gestación.
- Una familia cuyo ingreso es menor al monto de FEP (Programa de Empleo Familiar).
- Cualquier persona que hubiese sido admitido de emergencia al hospital.
- Nativo de Alaska y American Indian

### **¡Guarde sus recibos de copago y de pago de deducibles!**

Una vez que usted haya pagado el desembolso máximo anual, asegúrese de informarle al Servicio al Cliente de Healthy U para que éste pueda actualizar la información de sus beneficios.

### **¿Qué ocurre si tengo otra póliza de seguro?**

Si tiene Medicare u otro seguro, puede ser que todavía tenga que pagar un copago o coseguro.

Nota: Si tiene Medicaid Tradicional, sus copagos por gastos médicos están separados de los copagos de los medicamentos en la farmacia.

### **¿Qué debo hacer si tengo otro seguro?**

Por favor, infórmele a Healthy U, y a su proveedor si usted o su familia tuviesen algún otro seguro médico (incluyendo Medicare). Esto ayuda a que Healthy U y su proveedor estén enterados de quién pagará sus facturas. Esta información no cambiará los servicios que usted recibe de Healthy U. Healthy U pagará sus facturas médicas si usted está enfermo o lastimado. Pero si usted cobra dinero de alguna persona, compañía de seguros o entidad gubernamental, debe llamar a los Servicios para Miembros de Healthy U, al: (801) 587-6480 o 1-888-271-5870 (opción 1).

### **¿Qué debo hacer si recibo una factura?**

No debería recibir facturas por su atención médica si usted sigue todas las normas de Healthy U y paga sus copagos o coseguros en el momento de su visita. Nunca ignore una factura a menos que esté marcada como “esta no es una factura.” Si usted recibe una factura, llámenos al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1), y le ayudaremos a resolver el problema.

## **¿Alguna vez tendré que pagar por la atención médica?**

Sí, usted tendrá que pagar en los siguientes casos:

- Recibe un servicio que no está cubierto por Healthy U o de pago por servicio de Medicaid y usted estuvo de acuerdo por escrito a pagar por él antes de quedar el servicio.
- Usted solicitó recibir servicios y continúa recibéndolos durante una apelación (por servicios relacionados con la apelación) con Healthy U, o durante una Audiencia Imparcial de Medicaid del Estado. Usted solo deberá pagar por estos servicios si la apelación o la decisión de la Audiencia Imparcial del Estado no estuviese a su favor.
- Usted no estaba registrado en Medicaid cuando recibió un servicio.

## **¿Qué son acciones y apelaciones?**

### **¿Qué es una acción?**

Una acción es cuando Healthy U:

- Niega (rechaza) servicios o aprueba menos servicios de los solicitados por usted o su doctor.
- Reduce la cantidad de servicios, o cancela uno de los servicios que fue previamente aprobado por nosotros.
- Niega el pago por un servicio que no está cubierto por su plan de Medicaid.
- No le da una cita dentro del período de tiempo requerido.
- No toma una decisión sobre una apelación o reclamo que usted presentó, cuando debiera hacerlo.

### **¿Cómo saber si Healthy U está tomando alguna acción?**

Le enviaremos una carta llamada Notificación de Acción. Usted puede apelarla.

### **¿Qué es una apelación?**

Una apelación es una solicitud por escrito para que revisemos nuevamente la acción y así determinar si hemos tomado la mejor decisión. De acuerdo a la definición de “acción” de líneas arriba.

### **¿Quién puede presentar una apelación?**

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

### **¿Cómo se debe presentar una Apelación?**

Las apelaciones se aceptarán mediante el llenado de un formulario de apelación de nuestro portal de Internet [uhealthplan.utah.edu](http://uhealthplan.utah.edu) y su envío, por correo, por fax a (801) 281-6121 o por teléfono. Si necesitase ayuda en el llenado de su apelación, llámenos a (801) 587-6480 o a 1-888-271-5870, opción 1. Se proporcionará ayuda a aquellos inscritos que lo soliciten, para realizar los pasos requeridos para presentar una apelación (por ejemplo, interpreter services. TTY) si usted es sordo o tiene problemas de sordera, puede llamar Utah Relay Services al 711 o 1-800-346-4128.

**SÍRVASE NOTAR:** Las apelaciones verbales deben ser seguidas por una apelación escrita no después de 5 días hábiles o se invalidará su apelación (excepto para apelaciones clínicas aceleradas).

### **¿Cuándo se debe presentar una apelación?**

Se debe presentar una apelación antes de 90 días de la Notificación de Acción.

### **¿Cuándo me informarán la decisión tomada por Healthy U?**

Generalmente, le daremos una decisión por escrito dentro de un plazo de 30 días calendarios, después de haber recibido su apelación. Si necesitásemos más tiempo para tomar la decisión, se lo haremos saber enviándole una carta. Si por alguna razón, usted desea que nos tomemos más tiempo para tomar una decisión, por favor háganoslo saber.

Si usted, su proveedor o Healthy U creen que es importante tomar una decisión rápidamente sobre su apelación, usualmente tomaremos una decisión dentro de los 3 días laborables.

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

Si necesita ayuda para apelar, llame a Healthy U al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).

### **¿Qué ocurre si no estoy satisfecho con la decisión?**

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

### **¿Qué es una Audiencia Imparcial del Estado?**

Una Audiencia Imparcial del Estado es una audiencia con Medicaid y un juez acerca de su apelación. Usted, su representante autorizado o su proveedor pueden pedir una Audiencia Imparcial del Estado. Le enviaremos una carta informándole sobre cómo y cuándo solicitar una Audiencia Imparcial del Estado. También le enviaremos el Formulario de Solicitud de la Audiencia Imparcial del Estado para que la envíe a Medicaid. Usted DEBE pedir una Audiencia Imparcial del Estado por escrito. Si desea, puede traer a un abogado con usted.

### **¿Cómo solicito una Audiencia Imparcial del Estado?**

Cuando un miembro, proveedor u otra parte autorizada de Healthy U Medicaid, no está satisfecho con una acción tomada por Healthy U Medicaid, se puede solicitar una audiencia, presentando una solicitud de audiencia en la Oficina de Audiencias Formales para apelar la acción, dentro de 30 días calendarios de la Notificación de Acción. Puede traer un abogado con usted.

Cuando un proveedor desea apelar un pago dado a conocer por una explicación de beneficios u otro aviso de pago emitido por Healthy U Medicaid, la petición de la audiencia debe presentarse dentro de 30 días de la fecha de pago del comunicado.

El formulario debe enviarse por fax o post marcado dentro de 30 días calendarios de la fecha de la Notificación de Acción. Las conversaciones con el representante de servicio al cliente u otro empleado de Medicaid, el intercambio de correos electrónicos o cualquier otra forma de contacto con Medicaid acerca del reclamo o asunto no deben sobrepasar ni tardar 30 días calendarios requeridos.

Un miembro, proveedor o parte autorizada, deseando disputar una acción tomada por Healthy U Medicaid, debe completar el proceso de apelación dentro de la organización antes de solicitar una audiencia en la Oficina de Audiencias Formales.

Las Notificaciones de Acción se envían por correo o por fax y contienen detalles acerca de la presentación de una apelación, con el tiempo en el que se debe presentar una apelación y un Formulario de Audiencia Imparcial del Estado. Se pueden encontrar los formularios en el portal de Internet de Utah Medicaid en <http://medicaid.utah.gov>, Publicaciones Administrativas, Oficina de Audiencias Formales, o pida una copia de nuestra oficina llamando al (801) 587-6480 o 1 (888) 271-5870, opción 1. El formulario debe llenarse y enviarse por correo o por fax a:

DIVISION OF MEDICAID AND HEALTH FINANCING  
DIRECTOR'S OFFICE/FORMAL HEARINGS  
BOX 143105  
SALT LAKE CITY, UT 84114-3105

Fax: (801) 536-0143

No se suspenderán sus beneficios porque usted haya ingresado una solicitud para recibir una Audiencia Imparcial del Estado. Sin embargo, si usted estuviese apelando debido que se ha limitado o negado su acceso a un servicio, necesita decirnos si desea continuar recibiendo el servicio dado. Si decidiese continuar recibiendo el servicio y la decisión acerca de su apelación no le es favorable, deberá tener que pagar por el servicio.

### **¿Qué ocurre si tengo una queja (reclamo)?**

Si usted tiene una queja sobre algo que no es una acción, esto se llama una queja. Una queja sobre los beneficios del plan de salud o los servicios de asistencia sanitaria deberá presentarse dentro de un año desde la fecha de servicio.

### **¿Cómo presento una queja (reclamo)?**

Los miembros, proveedores u otra persona autorizada pueden presentar un reclamo en nombre de un miembro. Las queja se aceptarán mediante la presentación formal de su reclamo en nuestra página de Internet [uhealthplan.utah.edu](http://uhealthplan.utah.edu), por correo, por fax al (801) 281-6121 o por teléfono. Si necesita ayuda para llenar su formulario de reclamo, llámenos al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1). Se proporcionará ayuda a quienes se registren, bajo solicitud, para cumplir los pasos requeridos para presentar su reclamo (por ejemplo servicios de interpretación, TTY). Si es sordo o sufre de problemas auditivos, puede llamar a Utah Relay Services al 711 o 1-800-346-4128.

Si usted quisiera presentarnos un reclamo por escrito, nos lo puede enviar por fax al (801) 281-6121, o por correo a:

Healthy U.  
Grievance Committee Chairperson  
P.O. Box 45180.  
Salt Lake City, UT 84145.

Sus beneficios de Healthy U o Medicaid no serán interrumpidos por haber presentado un reclamo. El Presidente del Comité de Reclamos le dará una decisión dentro de un plazo de 45 días calendario después de haber recibido su reclamo, ya sea llamándole o enviándole una carta. Si necesitamos más tiempo, se lo haremos saber por escrito. Si necesitase ayuda para presentar un reclamo, llame a Servicios para Miembros de Healthy U al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).

### ¿Qué ocurre si deseo cambiar mi plan de salud?

Si desea cambiar su plan de salud, llame al Representante de su Plan de Salud con Medicaid al 1-866-608-9422.

### ¿Puede mi cobertura con Healthy U fin?

Sí. Su cobertura puede terminar en los siguientes casos:

- Usted ya no es elegible para Medicaid de Utah.
- Usted permitió que otra persona utilizara su tarjeta Medicaid de Utah.
- Usted utiliza la tarjeta Medicaid de otra persona.
- Usted ha tenido un comportamiento grosero o prepotente con un empleado de Healthy U o ha causado problemas en un consultorio de Healthy U o en otras instalaciones.
- Usted está actualmente recibiendo cuidado especializado de enfermeras o atención a largo plazo en alguna entidad que brinda servicios de atención durante más de 30 días. Usted puede obtener este servicio desde el programa de pago por servicio de Medicaid.
- Healthy U ya no cubre el seguro de Medicaid.

### Tomando decisiones acerca de su atención de salud

Los adultos tienen el derecho de decidir aceptar o rechazar algún tratamiento médico, incluso si su vida dependiese de éste tratamiento. Healthy U honrará su decisión.

Además usted tiene el derecho de establecer una directiva anticipada de atención de salud. Esta describe *instrucciones por escrito* para que los demás se informen sobre la atención de salud que usted desea recibir en caso de enfermar hasta un punto en el que no esté en condiciones de tomar decisiones por sí mismo acerca de sus cuidados. Bajo las leyes del Estado de Utah, existen cuatro tipos de directivas anticipadas por escrito:

1. **Poder notarial especial para la atención de salud:** puede elegir a una persona que tome decisiones sobre sus cuidados de salud en caso de que usted no esté en condiciones de tomarlas por sí mismo.
2. **Voluntad en vida:** puede escribir qué tipo de atención de salud desea en caso de no estar en condiciones de hacerlo llegado el momento.
3. **Directiva para servicios médicos después de una lesión o enfermedad:** usted (o la persona que tenga el Poder Notarial Especial) y su doctor pueden escribir un plan legal para su atención. Usted sólo escribirá esta directiva si ya sufre una enfermedad seria o si estuviese pensando someterse a una operación donde usted podría empeorar o incluso, morir.
4. **Servicios Médicos de Emergencia, No Resucitación:** esta directiva permite que los trabajadores de emergencia sepan que usted no desea que le brinden RCP o técnicas para salvarle la vida. Un doctor debe determinar que usted está padeciendo de una enfermedad que amenaza su vida, antes de dar estas indicaciones.

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

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

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

### **¿Cuáles son mis derechos?**

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

- Obtener información acerca del plan de salud de Healthy U.
- Ser tratado con respeto.
- Que sus visitas médicas, condiciones e información se mantengan confidenciales.
- Solicitar y recibir una copia de su historial médico, y pedir que se corrija si fuese necesario.
- Obtener información acerca de su atención de salud y médica, tal como la forma en que el tratamiento le afectará a usted y a sus opciones de tratamiento.
- Tomar decisiones acerca de su cuidado de salud, incluyendo declinar una vía de tratamiento.
- Hacer uso de sus derechos en cualquier momento, y no ser maltratado si lo hace
- Estar libre de restricciones o aislamiento para los casos de coacción (fuerza), alguna forma de disciplina, tomar represalias o por conveniencia.
- Recibir la atención de salud dentro de los plazos indicados en la página 5 de este manual.
- Recibir la siguiente información a solicitud:
  - Sus derechos
  - Sus responsabilidades
  - Los servicios que ofrecemos
  - Cómo obtener ayuda y atención de emergencia cuando el consultorio de su doctor está cerrado
  - Participación en investigación médica.
  - Reclamos y apelaciones
  - Una descripción del modo cómo opera Healthy U, tal como nuestro el reglamento para la selección de proveedores, lo que esperamos de ellos, cualquier lineamiento práctico (normas) que utilizan para el cuidado de los pacientes y nuestro reglamento de confidencialidad. Si necesita ayuda para entender esta información, llámenos al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).

### **¿Cuáles son mis responsabilidades?**

Para mantener saludables a usted y a su familia, y ayudarnos a cuidarlo, sírvase recordar:

- Leer su manual de miembro. Si necesita ayuda para entenderlo, llame al Servicio al Cliente de Healthy U al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).
- Utilice únicamente los hospitales y proveedores de Healthy U.
- Haga lo que le recomiende su proveedor. Si usted no estuviese de acuerdo, hable con éste.
- Mantener sus citas, o en caso de no poder asistir, informar al consultorio de su médico tan pronto como sea posible.

- Haga saber a Healthy U y a su Evaluador de Autorización de Medicaid si es que cambia de dirección, cambia su número telefónico, se casó o divorció, tuvo un bebé o si alguien ha fallecido en su familia.
- Respete al personal y la propiedad material en el consultorio de su proveedor.
- Mantenerse en forma y saludable para poder cuidar de su familia y de usted.
- Siempre converse con su doctor acerca de cualquier información sobre la salud en algún boletín informativo o en algún portal de Internet para asegurarse que sea lo mejor para usted. Nunca utilice esta información en reemplazo de lo que el doctor recomienda que es mejor para usted.

### **¿Qué es un fraude y un abuso en la atención de salud?**

Queremos asegurarnos que su dinero relacionado a la atención de su salud se utilice correctamente. El fraude y el abuso pueden hacer que el cuidado de salud sea más costoso para todos. El fraude y el abuso pueden ser cometidos por cualquier persona.

#### **¿Qué es un fraude y un abuso?**

Se llama Fraude cuando una persona actúa intencionalmente con el fin de obtener algo que no le corresponde. Si una persona trata de obtener atención de salud de un doctor utilizando la tarjeta Medicaid de Healthy U de otra persona, estaría incurriendo en un tipo de fraude. Otro tipo de fraude es si un doctor factura intencionalmente a Healthy U por un servicio que no se realizó.

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

#### **¿Qué puedo hacer para impedir un fraude o abuso?**

- No proporcione su número de ID a nadie excepto a sus doctores y proveedor.
- No solicite atención de salud que no necesita a su doctor u a otro proveedor.
- Si a usted le ofrecen atención médica gratuita a cambio de su número de tarjeta de identificación, llame a Healthy U.
- Si alguien le dice que conoce la forma de hacer que Healthy U pague por la atención médica que nosotros no pagamos, por favor póngase en contacto con nosotros.
- No permita que nadie utilice su tarjeta de ID.
- Llámenos si un proveedor intenta hacerle pagar por alguna atención de salud (excepto por el copago, si cuenta con alguno).

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

Llame al Funcionario de Cumplimiento de Healthy U al 1-888-271-5870, Opción 1.

No tiene que proporcionarnos su nombre si no lo desea.

#### **¿A quién llamo si tengo preguntas o inquietudes?**

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

### **Reglamento de Healthy U contra la Discriminación**

Queremos asegurarnos de que usted sea tratado con dignidad y respeto. Si usted percibe que alguien en Healthy U o durante una cita médica lo ha tratado de manera injusta o discriminatoria, por favor llame al Coordinador de Derechos Civiles de Healthy U para informarle al respecto. El número de teléfono es (801) 587-6480 ó 1-888-271-5870 (opción 1). El Coordinador de Derechos Civiles lo podrá ayudar a informarse sobre las leyes que protegen sus derechos civiles, así como a resolver su problema.

### **Declaración del Reglamento de Healthy U contra la Discriminación**

Usted tiene el derecho de obtener atención médica y de ser tratado con dignidad y respeto sin importar cuál sea su raza, color, sexo, religión, nacionalidad, discapacidad o edad. El plan de Healthy U no prohíbe ni restringe a los proveedores de actuar dentro del ámbito de aplicación de la práctica legal ni discrimina contra los profesionales de la salud que sirven a poblaciones de alto riesgo o que se especializan en el tratamiento de condiciones costosas.

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

### **¡Gracias!**

Gracias por elegir Healthy U. Estamos deseosos de atender a usted y a su familia. Si podemos ayudarle, sírvase, llamar a Servicios al Cliente de Healthy U al (801) 587-6480 o al 1-888-271-5870 (opción 1).