



**STANDARD MEMBER HANDBOOK LANGUAGE  
FOR BADGERCARE PLUS AND MEDICAID SSI**

**SERVICIOS DE INTÉRPRETE**

English — For help to translate or understand this, please call 1-888-713-6180, (TTY) 1-800-446-6136.

Spanish — Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono 1-888-713-6180, (TTY) 1-800-446-6136.

Russian — Если вам не всё понятно в этом документе, позвоните по телефону 1-888-713-6180, (TTY) 1-800-446-6136.

Hmong — Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntauv no kom koj totaub, hu rau 1-888-713-6180, (TTY) 1-800-446-6136.

Los servicios de intérprete están disponibles a ningún costo para usted.

**TELÉFONOS IMPORTANTES DE MHS HEALTH WISCONSIN**

Servicios para Miembros	1-888-713-6180	M-F. 8:00PM – 5:00PM
Número de Emergencia	1-800-280-2348	Atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana
TDD/TTY	1-800-446-6136	

**BIENVENIDO**

Bienvenido a MHS HEALTH WISCONSIN. Como miembro de MHS HEALTH WISCONSIN, usted recibirá todo su cuidado de salud de los médicos y los hospitales de MHS HEALTH WISCONSIN. Encontrará una lista de estos proveedores en la Guía de Proveedores de MHS HEALTH WISCONSIN. También, puede comunicarse con nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-713-6180. Los proveedores que no aceptan pacientes nuevos están marcados en la Guía de Proveedores.

## **SU TARJETA DE IDENTIFICACION DE FORWARDHEALTH**

Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de ForwardHealth y preséntela cada vez que vaya a recibir cuidado. Si no tiene su tarjeta, podría tener problemas para obtener cuidado médico o recetas. Igualmente, lleve con usted todas las demás tarjetas de seguro médico que usted tenga.



## **SU MÉDICO PRINCIPAL (PRIMARY CARE PHYSICIAN O PCP)**

Cuando necesite atención médica, es importante que llame primero a su médico principal (primary care physician o por sus siglas en inglés, PCP). Este médico se encarga de gestionar todo lo relacionado con su cuidado de salud. Si cree que necesita consultar a otro médico, o a un especialista, pídaselo a su PCP. Su PCP le ayudará a decidir si necesita acudir a otro médico y, de ser así, lo referirá a él. Recuerde que debe obtener la aprobación de su PCP para poder consultar a otro médico.

Usted puede escoger a su médico principal (PCP) entre los que se encuentran disponibles (NOTA: Si usted es mujer, además de su PCP, también puede escoger a un especialista en salud de la mujer como, por ejemplo un médico gineco-obstetra (OB/GYN) o una enfermera partera, sin necesidad de ser referida). Hay médicos en el HMO que también comprenden las necesidades particulares de muchas culturas. Para escoger a su médico principal (PCP) o cambiar de PCP, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-713-6180.

## **RESIDENTES EN ZONAS RURALES (Si hay sólo un HMO en su condado)**

Si usted vive en una zona rural con un sólo HMO y su PCP no está en la red, puede continuar viendo a este proveedor por un máximo de 60 días. Por favor llame a su HMO al momento de la inscripción para dejarles saber quién es su proveedor. Si este proveedor todavía no está en la red del HMO después de 60 días, se le dará la opción de los proveedores participantes para que haga una nueva elección.

## **CUIDADO DE EMERGENCIA**

El cuidado de emergencia es aquel que se necesita de inmediato. Este puede ser el resultado de una lesión o de una enfermedad repentina. Los siguientes son algunos ejemplos de situaciones que califican para atención de emergencia:

Asfixia	Hemorragia inusual o grave
Dificultad para respirar	Sospecha de envenenamiento
Fracturas graves de los huesos	Sospecha de infarto cardiaco
Pérdida del conocimiento	Sospecha de un derrame cerebral
Quemaduras graves	Convulsiones
Dolor agudo	Espasmos prolongados o frecuentes

En caso de que necesite cuidado de emergencia, acuda a un proveedor de MHS HEALTH WISCONSIN si puede. SIN EMBARGO, si la emergencia es grave, acuda al proveedor de atención médica más cercano (hospital, médico o clínica). Tal vez deba llamar al 911 o a los servicios de emergencia del cuerpo de bomberos o del departamento de policía local si la situación de emergencia es grave.

Si necesita acudir a un hospital o proveedor non-MHS HEALTH WISCONSIN, llame tan pronto como pueda a MHS HEALTH WISCONSIN al 1-888-713-6180 para informar lo que sucedió. Esto es importante para que el HMO pueda ayudarle a recibir los cuidados posteriores que requiera.

Recuerde que las salas de emergencias de los hospitales son únicamente para casos de verdaderas emergencias. A menos que su emergencia sea grave, antes de acudir a una sala de emergencia, llame a su médico o al número para emergencias 1-800-280-2348, disponible las 24 horas del día.

### **CUIDADO DE URGENCIA**

Se considera cuidado de urgencia el que usted necesita y no puede esperar hasta su próxima cita de rutina con su médico. El cuidado de urgencia no es cuidado de emergencia. No acuda a una sala de emergencia para recibir cuidado de urgencia, a menos que su médico se lo indique.

Los siguientes son algunos ejemplos de situaciones que califican para atención de urgencia:

La mayoría de las fracturas	Cortes menores
Torceduras	Moretones
Hemorragias no graves	La mayoría de las reacciones a medicamentos
Quemaduras menores	

Si necesita cuidado de urgencia, llame a clinic, doctor, 24-hour number, nurse line. Allí le indicarán adonde puede ir para recibir tratamiento. Para recibir cuidado de urgencia, usted tiene que acudir a médicos de MHS HEALTH WISCONSIN, salvo que obtenga autorización del HMO para ver a un médico de non-MHS HEALTH WISCONSIN.

Recuerde que no debe buscar cuidado de urgencia en la sala de emergencias de un hospital, a menos que MHS HEALTH WISCONSIN lo haya autorizado antes.

### **CÓMO RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA CUANDO SE ENCUENTRA LEJOS DE CASA**

En caso de que necesite recibir atención médica cuando esté lejos de su casa y no pueda acudir a su médico primario (PCP), deberá cumplir los siguientes pasos:

Si tiene alguna emergencia grave, acuda al hospital, clínica o médico más cercano.

Para recibir cuidado de urgencia o de rutina mientras está de viaje, debe obtener autorización de su HMO para acudir a otro médico, clínica u hospital. Éste incluye el caso de los niños que pasan temporadas fuera de casa con uno de sus padres o un familiar. Para obtener autorización a fin de acudir a otro médico, clínica u hospital, llame al 1-888-713-6180.

### **MUJERES EMBARAZADAS Y PARTOS**

Si usted sale embarazada por favor déjele saber de inmediato a MHS HEALTH WISCONSIN y al Departamento de Servicios Humanos de su condado. Esto es para asegurarse de obtener el cuidado extra que necesita. También puede no tener co-pagos cuando usted está embarazada.

Usted tiene que dar a luz a su bebé en un hospital de MHS HEALTH WISCONSIN. Hable con su médico de MHS HEALTH WISCONSIN para asegurarse de que sabe a qué hospital le corresponde ir cuando llegue el momento del parto.

Asimismo, hable con su médico si tiene planificado viajar durante el último mes del embarazo. Como deseamos que tenga un parto sin complicaciones y sea una buena experiencia para usted, es posible que el último mes del embarazo no sea un buen momento para que usted y su bebé viajen. Queremos que su parto sea sano; su médico de MHS HEALTH WISCONSIN conoce su historia clínica y es la persona más adecuada para ayudarla a tener un buen parto. No viaje sin autorización de su médico de MHS HEALTH WISCONSIN fuera del área de cobertura para tener a su bebé en otro lugar.

### **EN QUÉ CIRCUNSTANCIAS PUEDEN COBRARLE POR SERVICIOS**

Es muy importante que siga las reglas cuando acuda a recibir cuidado médico para que no le cobren por los servicios. Usted debe utilizar los servicios de proveedores y hospitales de MHS HEALTH WISCONSIN, salvo que cuente con la autorización del HMO para acudir a otro sitio. La única excepción a esta regla son las emergencias graves.

Si viaja fuera de Wisconsin y requiere servicios de emergencia, usted puede recibir tratamiento de otros proveedores de cuidado de salud, quienes en ese caso deberán enviar la correspondiente reclamación a MHS HEALTH WISCONSIN. Usted puede tener copagos por los servicios de emergencia que reciba fuera de Wisconsin, pero los cargos por servicios cubiertos por Medicaid no serán más que los cargos por servicios en la red.

MHS HEALTH WISCONSIN no cubre ningún servicio, ni siquiera servicios de emergencia, que usted reciba fuera de los Estados Unidos, Canadá o México. Si usted necesita servicios de emergencia mientras está en Canadá o México, MHS HEALTH WISCONSIN cubrirá el servicio sólo si el banco del médico u hospital está en los Estados Unidos. Otros servicios pueden cubrirse con la aprobación del HMO, si el banco del proveedor está en los Estados Unidos. Por favor llame a MHS HEALTH WISCONSIN si usted recibe cualquier servicio de emergencia fuera de Estados Unidos.

### **COBRO DE SERVICIOS A MIEMBROS**

#### Servicios Cubiertos y No Cubiertos

Si está inscrito en BadgerCare Plus y Medicaid SSI y recibe una factura por servicios, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-713-6180. No tendrá que pagar por los servicios cubiertos (salvo los que requieran un copago) que reciba de los proveedores autorizados de BadgerCare Plus y Medicaid SSI y que MHS HEALTH WISCONSIN está obligado a proporcionarle, salvo que dichos servicios no hayan sido previamente autorizados y antes de recibirlos se le comunique que tendrá que pagar por los mismos.

Por lo general, está permitido cobrar a un miembro por los servicios no cubiertos, a excepción de determinados servicios o determinadas actividades que guardan relación con los servicios cubiertos, como por ejemplo, citas perdidas, llamadas telefónicas y servicios de traducción.

Usted puede solicitar a los proveedores servicios que no están cubiertos; en este caso los proveedores podrán cobrarle estos servicios si usted acepta la responsabilidad de pagarlos y llega





## **SERVICIOS QUIROPRÁCTICOS**

Puede utilizar los servicios de cualquier quiropráctico que acepte su tarjeta de identificación ForwardHealth si usted es un miembro de BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Sus servicios quiroprácticos no están cubiertos por MHS HEALTH WISCONSIN, sino por el Estado.

## **HEALTHCHECK**

HealthCheck es un programa preventivo de chequeo general de salud dirigido a los miembros menores de 21 años. El programa HealthCheck cubre chequeos completos de salud. Estos chequeos son muy importantes para aquellos que tengan menos de 21 años. El médico desea ver con regularidad a los menores de 21 años, no sólo cuando están enfermos.

El programa HealthCheck tiene tres propósitos:

1. Detectar y tratar los problemas de salud de las personas menores de 21 años.
2. Informar acerca de los servicios de salud especiales que están a la disposición de las personas menores de 21 años.
3. Proporcionar a los menores de 21 años atención a la salud cuando no tienen ninguna otra cobertura.

El programa HealthCheck cubre el cuidado médico de los problemas de salud detectados durante los chequeos, incluyendo cuidado médico, dental y de la vista.

Los chequeos del HealthCheck incluyen:

- Historial de salud y del desarrollo (incluyendo orientación temprana)
- Examen físico sin ropa
- Examen de la vista
- Examen del oído
- Examen dental y referencia a un dentista a partir de un año de edad
- Vacunas de acuerdo con la edad
- Análisis de laboratorio de sangre y orina (incluyendo análisis de niveles de plomo en la sangre cuando sea apropiado en función de la edad)

El transporte para una consulta de HealthCheck se maneja a través del gerente de transporte del Departamento. Por favor, llame al 1-866-907-1493 o TTY 1-800-855-2880 para reservar transporte a una cita de HealthCheck.

Para programar un examen de HealthCheck o para recibir más información, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-713-6180.

## **TRANSPORTE**

### **Miembros de BadgerCare Plus y Medicaid SSI**

Transporte médico que no sea de emergencia (NEMT por sus siglas en inglés) puede incluir transporte público como un autobús, ambulancia que no sea emergencia, transporte en vehículos médicos especializados (SMV siglas en inglés) o transporte en otros tipos de vehículos dependiendo de las necesidades médicas y de transporte de un miembro, así como el uso compensado de vehículos de motor privados para el transporte de ida y vuelta a los servicios cubiertos de BadgerCare Plus y Medicaid SSI. Transporte que no sea de emergencia se maneja a través del gerente del NEMT del Departamento. Llame al 1-866-907-1493 o TTY 1-800-855-2880 para reservar transporte a su cita de cuidado de la salud.

## **AMBULANCIA**

MHS HEALTH WISCONSIN cubre el servicio de ambulancia para recibir cuidado de emergencia. Asimismo, se puede proporcionar este servicio en otros casos. Sin embargo, cuando no se trate de una emergencia, los traslados en ambulancia deben ser autorizados antes. Para obtener autorización para un traslado en ambulancia, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-713-6180.

## **BENEFICIOS DE FARMACIA**

Sus recetas y ciertos medicamentos sin recetas son proporcionados por el estado, no por MHS HEALTH WISCONSIN.

Usted puede recibir una receta del médico, especialista, o dentista de MHS HEALTH WISCONSIN. Usted puede llenar su receta en cualquier farmacia que sea proveedor de BadgerCare Plus y Medicaid SSI.

Por favor, muestre su tarjeta de identificación de ForwardHealth en la farmacia cuando vaya a llenar su receta. No muestre su tarjeta de identificación de MHS HEALTH WISCONSIN en la farmacia. Puede que tenga co-pagos o límites sobre los medicamentos cubiertos.

## **EVALUACIÓN DE CUIDADO (Para miembros de Medicaid SSI únicamente)**

Como miembro de MHS HEALTH WISCONSIN, se le preguntará junto por un miembro capacitado del personal sobre sus necesidades de cuidado médico. Su encargado de caso / coordinador de cuidado se pondrá en contacto con usted dentro de los primeros 60 días de estar inscrito en MHS HEALTH WISCONSIN para acordar una hora de hablar sobre su historial médico y el cuidado que necesita. Es muy importante que usted hable con su encargado de caso / coordinador de cuidado. Si usted tiene preguntas o si desea ponerse en contacto con MHS HEALTH WISCONSIN directamente para acordar una sesión de evaluación de cuidado, favor de llamar al 888-713-6180.

Si no puede programar o recibir un examen físico a través de MHS HEALTH WISCONSIN, favor de comunicarse con los Servicios de Inscripción al 1-800-291-2002.

## **SI USTED SE MUDA**

Si piensa mudarse, póngase en contacto con el Department of Social o Human Services de su condado. Si se muda a otro condado, debe contactar también al Department of Social o Human Services del condado donde va a residir para actualizar sus datos.





## **INTERCESOR DE LOS MIEMBROS (MEMBER ADVOCATE) DE MHS HEALTH WISCONSIN**

MHS HEALTH WISCONSIN tiene un intercesor de los miembros que puede ayudarle a obtener los cuidados médicos que usted necesite. El intercesor puede responder a sus preguntas acerca de cómo obtener cuidado de salud de MHS HEALTH WISCONSIN. Asimismo, el intercesor de los miembros puede ayudarle a resolver cualquier problema que tenga para obtener cuidado de salud de MHS HEALTH WISCONSIN. Puede comunicarse con el intercesor de los miembros al 1-888-713-6180.

## **INTERCESOR EXTERNO (Para Medicaid SSI únicamente)**

Si tiene algún problema para obtener cuidado de salud mientras está inscrito en MHS HEALTH WISCONSIN para los servicios de Medicaid SSI llame al Intercesor Externo del SSI al 1-888-713-6180.

## **PROGRAMA DEL OMBUDS HMO DE WISCONSIN**

El estado cuenta con un Ombuds que puede ayudarle a resolver las dudas o los problemas que tenga como miembro de un HMO. El Ombuds puede indicarle qué hacer para obtener el cuidado de salud que necesita de su HMO. Asimismo, el Ombuds puede ayudarle a resolver los problemas o las quejas que usted pueda tener en relación con el programa de HMO o su HMO. Si quisiera hablar con un Ombuds, llame al 1-800-760-0001.

## **QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES**

Nos gustaría saber si tiene alguna queja sobre el cuidado de salud que recibe de MHS HEALTH WISCONSIN. Si tiene alguna queja, por favor comuníquese con el Intercesor para Miembros de MHS HEALTH WISCONSIN al 1-888-713-6180. O bien, puede escribir al HMO a la siguiente dirección:

MHS HEALTH  
WISCONSIN 10700 W.  
Research Dr. #300  
Milwaukee, WI 53226

Si desea hablar acerca del problema con una persona ajena a MHS HEALTH WISCONSIN, puede llamar al Encargado de Inscripciones del HMO al 1-800-291-2002. El Encargado de Inscripciones puede ayudarle a solucionar el problema o a presentar una queja formal ante MHS HEALTH WISCONSIN o ante los programas BadgerCare Plus y Medicaid SSI.

La dirección para enviar una queja a los programas Wisconsin BadgerCare Plus y Medicaid SSI de Wisconsin es la siguiente:

BadgerCare Plus and Medicaid SSI  
Managed Care Ombuds  
P. O. Box 6470  
Madison, WI 53716-0470  
1-800-760-0001

Si su queja o reclamo requiere una acción inmediata debido a que un retraso en el tratamiento representaría un riesgo para su salud, comuníquese con MHS HEALTH WISCONSIN tan pronto como pueda llamando al teléfono 1-888-713-6180.

No se permite darle un trato diferente al que reciben los demás miembros por el hecho de que usted haya presentado una queja o un reclamo. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Si considera que MHS HEALTH WISCONSIN ha rechazado, limitado, reducido, retrasado o suspendido indebidamente sus beneficios, usted tiene derecho a presentar una apelación ante la Wisconsin Division of Hearings and Appeals para solicitar una audiencia imparcial. La apelación debe presentarse en un plazo máximo de 45 días a partir de la fecha de la decisión que es objeto de la apelación. Si apela la decisión ante la Division of Hearings and Appeals antes de su fecha de entrada en vigor, podrá seguir recibiendo el servicio. En el caso de que el fallo de la audiencia no le sea favorable, es posible que tenga que pagar el costo del servicio que haya seguido recibiendo hasta que se produzca el fallo.

Si desea solicitar una audiencia imparcial, envíe una solicitud por escrito a la siguiente dirección:

Department of Administration  
Division of Hearings and Appeals  
P. O. Box 7875  
Madison, WI 53707-7875

La audiencia tendrá lugar en el condado donde usted vive. Durante la audiencia, tendrá derecho a que otra persona le represente o que un amigo le acompañe. En caso de necesitar arreglos especiales por discapacidad o requerir servicios de interpretación al inglés, llame al (608) 266-3096 (voz) o al (608) 264-9853 (línea TDD/TTY).

No se permite darle un trato diferente al que reciben los demás miembros por el hecho de que usted haya solicitado una audiencia imparcial. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Si necesita ayuda para escribir una solicitud de audiencia imparcial, puede llamar al Ombuds de BadgerCare Plus y Medicaid SSI al 1-800-760-0001 o al Encargado de Inscripciones del HMO al 1-800-291-2002.

### **PLAN DE INCENTIVOS PARA MÉDICOS**

Usted tiene derecho a saber si tenemos algún tipo de acuerdo financiero con nuestros médicos que pueda influir sobre las referencias a especialistas y otros servicios que usted pueda necesitar. Para obtener esta información, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-713-6180 y solicite información acerca de nuestros acuerdos de pago con los médicos.

### **CREENCIALES DE LOS PROVEEDORES**

Usted tiene derecho a obtener información acerca de nuestros proveedores, incluyendo su nivel de formación académica y los datos acerca de su certificación y recertificación ante el colegio médico. Para obtener esta información, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-713-6180.

### **DERECHOS DE LOS MIEMBROS**

- Usted tiene derecho a solicitar los servicios de un intérprete y a que éste le asista durante los servicios cubiertos de BadgerCare Plus y Medicaid SSI.

- Usted tiene derecho a recibir en otro idioma o en otro formato la información incluida en este Manual del Miembro.
- Usted tiene derecho a recibir servicios de cuidado médico conforme a lo dispuesto en las leyes federales y estatales. Todos los servicios cubiertos deben estar a su disposición y ser accesibles para usted. Cuando sea apropiado desde el punto de vista médico, los servicios estarán disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Usted tiene derecho a recibir información acerca de las opciones de tratamiento, así como también derecho a consultar una segunda opinión.
- Usted tiene el derecho de tomar decisiones con respecto al cuidado médico que recibe.
- Usted tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto.
- Usted tiene derecho a que no se utilice con usted ninguna forma de aislamiento o de restricción como método de fuerza, control, castigo o represalia.

### **SUS DERECHOS CIVILES**

MHS HEALTH WISCONSIN proporciona servicios cubiertos a todos los miembros elegibles, sin tener en cuenta su:

- Edad
- Raza
- Religión
- Color
- Discapacidad
- Sexo
- Orientación sexual
- Nacionalidad
- Estado civil
- Antecedentes penales
- Participación en las fuerzas armadas

Todos los servicios cubiertos médicamente necesarios están a la disposición de todos los miembros. Todos los servicios se proporcionan de la misma forma a todos los miembros. Todas las personas y organizaciones vinculadas a MHS HEALTH WISCONSIN que refieran o recomienden a miembros para recibir servicios, deberán hacerlo de la misma forma para todos los miembros.

Los miembros tienen a su disposición servicios de traducción e interpretación en caso de necesitarlos. Estos servicios son gratuitos.