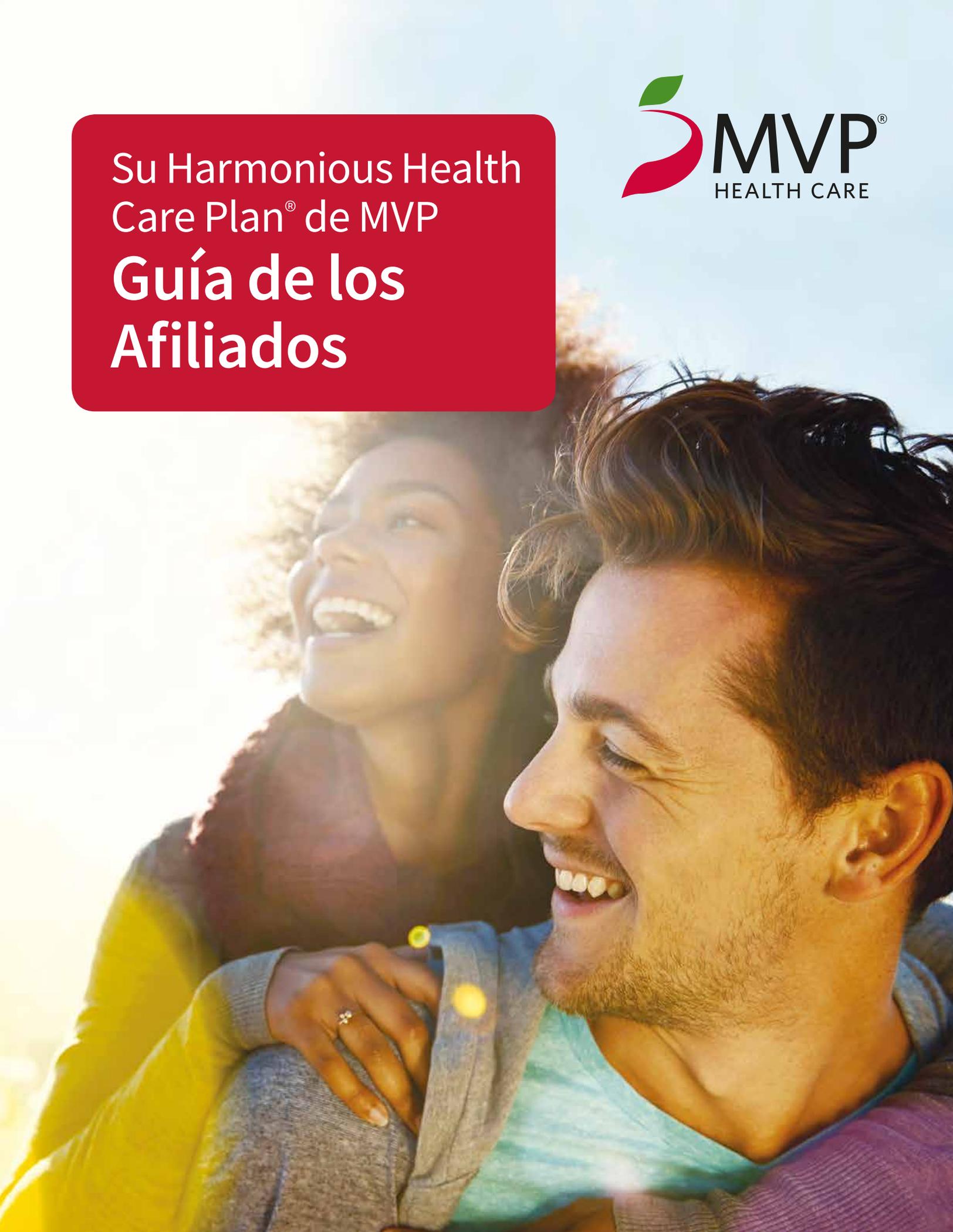


Su Harmonious Health
Care Plan® de MVP

Guía de los Afiliados



Aviso de No-Discriminación

para Medicaid, Child Health Plus, MVP Harmonious Health Care Plan®, y Plan Esencial

MVP Health Care® cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, o sexo. MVP Health Care no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, o sexo.

Qué MVP Health Care Provee

Servicios y asistencias gratis para las personas con incapacidades para ayudarlos a comunicar con nosotros, como:

- Intérpretes de lenguaje de señas capacitados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

Servicios gratis de lenguaje para personas cuya lengua materna no es el inglés como:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios:

- Afiliados de Medicaid y Child Health Plus llame al **1-800-852-7826**
- Afiliados de MVP Harmonious Health Care Plan llame al **1-844-946-8002**
- Afiliados de Plan Esencial llame al **1-888-723-7967**
- TTY llame al **1-800-662-1220**

Cómo Presentar una Queja o Reclamación

Si considera que MVP no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad, o sexo, puede presentar un reclamo con MVP por:

Correo: ATTN: JANE STRANGE
CIVIL RIGHTS COORDINATOR
MVP HEALTH CARE
625 STATE ST
SCHENECTADY NY 12305

Teléfono: **1-800-852-7826**
(TTY/TDD: **1-800-662-1220**)

Fax: **914-631-1746**

En persona: 625 State Street, Schenectady, NY

Email: civilrightscoordinator@mvphealthcare.com

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. por:

Online: ocrportal.hhs.gov

Correo: US DEPT OF HEALTH & HUMAN SERVICES
200 INDEPENDENCE AVE SW
HHH BLDG ROOM 509F
WASHINGTON DC 20201

Teléfono: **1-800-368-1019** (TTY/TTD: **1-800-537-7697**)

Formularios de reclamo están visitando hhs.gov y seleccione *Laws & Regulations*, luego *Complaints & Appeals*, luego *Civil Rights: How to file a complaint*.

Servicios de Intérprete en Otros Idiomas

English ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**).

Español (Spanish) ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**).

繁體中文 (Chinese) 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**)。

Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-800-852-7826** (телетайп: **1-800-662-1220**).

Kreyòl Ayisyen (French Creole) ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**).

한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**)번으로 전화해 주십시오.

Italiano (Italian) ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**).

אידיש (Yiddish) אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פון אפצאל. רופט **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**).

বাংলা (Bengali) লক্ষ্য করনঃ যিদ আপিন বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহেল নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পিরেশবা উপলব্ধ হোআ। ফোন করন **১-৮০০-৮৫২-৭৮২৬** (TTY: **১-৮০০-৬৬২-১২২০**)।

Polski (Polish) UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**).

العربية (Arabic) ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **6287-258-008-1** (رقم هاتف الصم والبكم: **0221-266-008-1**).

Français (French) ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-800-852-7826** (ATS : **1-800-662-1220**).

اُردو (Urdu) خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**)۔

Tagalog (Tagalog-Filipino) PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**).

Ελληνικά (Greek) ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**).

Shqip (Albanian) KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në **1-800-852-7826** (TTY: **1-800-662-1220**).

Si usted no habla inglés, llámenos al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). Ofrecemos servicios de interpretación y podemos ayudarle a responder preguntas en su idioma. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor de salud que pueda comunicarse con usted en su idioma.

English (Inglés) **If you do not speak English**, call the MVP Member Services/Customer Care Center at **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). We have access to interpreter services and can help answer your questions in your language. We can also help you find a health care provider who can communicate with you in your language.

Français (Francés) **Si vous ne parlez pas anglais**, appelez-nous au **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). Nous avons accès à des services d'interprétariat pour vous aider à répondre aux questions dans votre langue. Nous pouvons également vous aider à trouver un prestataire de soins de santé qui peut communiquer avec vous dans votre langue.

Kreyòl Ayisyen (Criollo Haitiano) **Si ou pa pale lang Anglè**, rele nou nan **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). Nou ka jwenn sèvis entèprèt pou ou, epitou nou kapab ede reponn kesyon ou yo nan lang ou pale a. Nou kapab ede ou jwenn yon pwofesyonèl swen sante ki kapab kominike avèk ou nan lang ou pale a.

Italiano (Italiano) **Se non parli inglese** chiamaci al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). Disponiamo di servizi di interpretariato e siamo in grado di rispondere alle tue domande nella tua lingua. Possiamo anche aiutarti a trovare un fornitore di servizi sanitari che parli la tua lingua.

Русский (Ruso) **Если вы не разговариваете по-английски**, позвоните нам по номеру **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). У нас есть возможность воспользоваться услугами переводчика, и мы поможем вам получить ответы на вопросы на вашем родном языке. Кроме того, мы можем оказать вам помощь в поиске поставщика медицинских услуг, который может общаться с вами на вашем родном языке.

繁體中文
(Chino (PRC)) 如果您不会讲英语，请拨打会员服务号码 **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) 与我们联系。我们提供各种口译服务，可以用您的语言帮助回答您的问题。此外，我们还可以帮您寻找能够用您的语言与您交流的医疗护理提供方。

繁體中文
(Chino-Taiwán) 如果您無法使用英語交談，請以下列電話號碼與我們聯繫：**1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220)。我們會使用口譯服務以您的語言來協助回答您的問題。我們也可以協助您找到能夠使用您母語溝通的健康照護提供者。

Bienvenido a MVP.

Bienvenido a una gran atención médica.

En este Manual de MVP Harmonious Health Care Plan[®] de encontrará toda la información que necesita para sacar el mejor provecho de sus nuevos beneficios de cuidado de salud.

Si aún no lo ha hecho, por favor llame al Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** para que podamos llevar a cabo con usted una breve orientación telefónica para nuevos afiliados. Los usuarios del servicio de TTY pueden llamar al 1-800-662-1220.

Gracias por seleccionar a MVP. Esperamos ofrecerle acceso a unos servicios de salud excelentes. Si tiene alguna pregunta sobre nuestros servicios o sus nuevos beneficios, por favor llame a nuestro Centro de Servicios a los Afiliados.

Estamos listos para servirle cuando y donde sea que nos necesite.

Atentamente,



Chris Del Vecchio
Director Ejecutivo



Llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP para hablar con una persona.

1-844-946-8002

(TTY: 1-800-662-1220)

lunes a viernes, 8 am a 6 pm



MVP 24/7 Línea de Asesoría de Enfermería

Contamos con una línea de asesoría de enfermería disponible las 24 horas al día y 7 días a la semana que puede llamar para recibir asesoría de expertos si usted o algún miembro de su familia sufren una lesión menor o una enfermedad. Llame al **1-844-946-8002** para hablar con una enfermera en cualquier momento.



Visítenos en Línea

Puede visitar MVP en cualquier momento en el sitio **mvphealthcare.com**.

- Busque en nuestra biblioteca de salud electrónica, Healthwise[®] Knowledgebase.
- Busque proveedores por nombre, especialidad o ubicación y vea quién está aceptando nuevos pacientes. Hasta puede imprimir un mapa para llegar a la oficina de su médico.
- Ordene tarjetas de identificación de afiliado o imprima una tarjeta de identificación temporaria.
- Busque farmacias participantes.
- Comuníquese con el Centro de Servicios a los Afiliados de MVP.

Contactos Importantes

Su Proveedor de Cuidado Primario

Nombre

Dirección

Teléfono

Otros Proveedores de Atención Médica

Nombre

Dirección

Teléfono

Nombre

Dirección

Teléfono

MVP Harmonious Health Care Plan

Centro de Servicios a los Afiliados

1-844-946-8002 **mvphealthcare.com**

Centro de Servicios a los Afiliados de MVP TTY
(para los discapacitados auditivos)

1-800-662-1220

Línea de Asesoría de Enfermería de MVP

1-844-946-8002

(TTY: 1-800-662-1220)

Su Sala de Emergencia Más Cercana

Nombre

Dirección

Teléfono

Su Centro de Cuidado Urgente Más Cercana

Nombre

Dirección

Teléfono

Farmacia Local

Nombre

Dirección

Teléfono

CVS Caremark (Socio farmacéutico de MVP)

1-866-832-8077

Healthplex (Cuidado dental de rutina)

1-800-468-9868 (TTY: 1-800-662-1220)



Números de Teléfonos Importantes

Departamento de Salud de Estado de Nueva York Quejas)

1-800-206-8125

health.ny.gov

Oficinas de Servicios Sociales Condado del Nueva York

Condado de Albany	518-447-7492
Condado de Columbia	518-828-9411
Condado de Dutchess	845-486-3000
Condado de Genesee	585-344-2580
Condado de Greene	518-943-3200
Condado de Jefferson	315-782-9030
Condado de Lewis	315-376-5400
Condado de Livingston	585-243-7300
Condado de Monroe	585-753-6440
Condado de Oneida	315-798-5632
Condado de Ontario	585-396-4599
Condado de Orange	845-291-4000
Condado de Putnam	845-225-7040
Condado de Rensselaer	518-266-7911
Condado de Rockland	845-364-2000
Condado de Saratoga	518-884-4148
Condado de Schenectady	518-388-4470
Condado de Sullivan	845-292-0100
Condado de Ulster	845-334-5000
Condado de Warren	518-761-6321
Condado de Washington	518-746-2300
Condado de Westchester	1-800-549-7650

New York Medicaid Choice

El programa de inscripción de Cuidados Administrados de Medicaid e Departamento de Salud del Estado de Nueva York.

1-800-505-5678

nymedicaidchoice.com

Líneas Directas de Información Sobre VIH y SIDA del Estado de Nueva York

Inglés	1-800-541-AIDS (2437)
Español	1-800-233-SIDA (7432)
Discapacitados Auditivos (TDD)	1-800-369-AIDS (2437)

Programas de Cuidado de VIH Sin Seguro

1-800-542-2437 (TDD: 518-459-0121)

Programa de Asistencia Socio Notificación

1-800-541-AIDS (2437)

Administración del Seguro Social

1-800-772-1213 (TTY: 1-800-325-0778)

Child Health Plus

Seguro gratis o a bajo costo para niños

1-800-772-1213 (TTY: 1-800-325-0778)

Línea Directa de Violencia Doméstica de Estado de Nueva York

Inglés	1-800-942-6906
Español	1-800-942-6908
Discapacidad Auditiva	1-800-810-7444

Estadounidenses Con Discapacidades (ADA)

1-800-514-0301 (TDD: 1-800-514-0383)

Medical Answering Services (MAS)

Transportación Que No es de Emergencia

Vea la página 23 par más información sobre el transporte en casos de no emergencia.

Condado de Albany	1-855-360-3549
Condado de Columbia	1-855-360-3546
Condado de Dutchess	1-855-244-8995
Condado de Genesee	1-855-733-9404
Condado de Greene	1-855-360-3545
Condado de Jefferson	1-866-558-0757
Condado de Lewis	1-855-430-6681
Condado de Livingston	1-888-226-2219
Condado de Monroe	1-866-932-7740
Condado de Oneida	1-855-852-3288
Condado de Ontario	1-866-733-9402
Condado de Orange	1-855-360-3543
Condado de Putnam	1-855-360-3547
Condado de Rensselaer	1-855-852-3293
Condado de Rockland	1-855-360-3542
Condado de Saratoga	1-855-852-3292
Condado de Schenectady	1-855-852-3291
Condado de Sullivan	1-866-573-2148
Condado de Ulster	1-866-287-0983
Condado de Warren	1-855-360-3541
Condado de Washington	1-855-360-3544
Condado de Westchester	1-800-549-7650



Línea de Crisis de Salud Comportamiento **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220)



mvphealthcare.com

Centros de Cuidado Urgente

*Pacientes 0–21 años de edad solamente

Condado de Albany

Community Care Urgent Care

391 Myrtle Avenue Suite 4D
Albany **518-207-2299**
711 Troy-Schenectady Road Ste 102
Latham **518-783-3110**
711 Troy-Schenectady Road Ste 109
Latham **518-782-3888**

CTP Newton Medical

1662 Central Avenue
Albany **518-869-9692**
588 New Loudon Road
Latham **518-785-2662**

EmUrgentCare

5 New Karner Road
Guilderland **518-264-9000**
1019 New Loudon Road
Cohoes **518-264-3840**

First Care

363 Delaware Avenue
Delmar **518-439-9911**

Priority 1 Urgent Care

2080 Western Avenue
Guilderland **518-867-8040**

St. Peter's Urgent Care

400 Patroon Creek Blvd Suite 100
Albany **518-445-4444**

WorkFit Medical

1971 Western Avenue
Albany **518-452-2597**

Condado de Dutchess

Emergency One

4250 Albany Post Road
Hyde Park **845-229-2602**

Excel Urgent Care of Fishkill

1004 Main Street
Fishkill **845-765-2240**

Northern Medical Group Urgent Care

159 Barnegat Road
Poughkeepsie **845-471-3500**

PM Pediatrics*

1983 Route 52
Hopewell Junction **845-897-4500**

Pulse-MD Urgent Care

696 Dutchess Turnpike
Poughkeepsie **845-204-9260**

900 Route 376 Suite H
Wappingers Falls **845-204-9260**

Valley Urgent Care

18 West Road
Pleasant Valley **845-635-1590**

Condado de Jefferson

Leray Urgent Care

26908 Independence Way Ste 100
Evans Mills **315-629-4080**

North Country Urgent Care

21017 State Route 12F
Watertown **315-782-1990**

QuikMed Urgent Care

727 Washington Street
Watertown **315-785-7009**

Watertown Urgent Care

457 Gaffney Drive
Watertown **315-779-2273**

Condado de Livingston

Livingston Health Services

50 E. South Street
Geneseo **585-243-9595**

Condado de Monroe

Anthony L. Jordan Health Center Urgent Care

145 Parsells Avenue
Rochester **585-423-2816**

82 Holland Street
Rochester **585-426-7425**

Brockport Medical Care

6565 4th Section Rd Suite 100
Brockport **585-637-7006**

Immediate Care East

1600 Moseley Road
Victor **585-398-1275**

Rochester Regional Health

Immediate Care

2745 W. Ridge Road
Greece **585-225-5252**

2685 E. Henrietta Road
Henrietta **585-444-0058**

1065 Ridge Road
Webster **585-872-2273**

1881 Monroe Avenue
Rochester **585-613-3099**

2701 Culver Road
Rochester **585-266-4000**

2226 Penfield Road
Penfield **585-388-5280**

470 Long Pond Road
Rochester **585-338-1200**

Strong Memorial Hospital Urgent Care

42 Nichols Street
Spencerport **585-349-7094**

University of Rochester Urgent Care

1300 Jefferson Road
Rochester **585-413-1800**

3400 Monroe Avenue
Rochester **585-203-1055**

2134 Penfield Road
Penfield **585-276-8280**

2047 W. Ridge Road
Rochester **585-276-9100**

Urgent Care Now

60 Barrett Drive Suite A
Webster **585-872-1003**

WellNOW Urgent Care

18 Courtney Drive
Fairport **585-421-7537**

1238 E Ridge Road
Irondequoit **585-537-3792**

3648 Dewey Avenue
Rochester **585-786-3503**

XpressCare Medical at Westside

1637 Howard Road
Rochester **585-429-9777**



Condado de Oneida

Physicians Urgent Care at Griffis

91 Perimeter Road
Rome 315-356-7777

Primary Urgent Care

1904 Genesee Street
Utica 315-804-6800

WellNOW Urgent Care

103 W. Dominick Street Suite 10
Rome 315-271-2394

Condado de Ontario

FLH Medical Urgent Care

789 Pre Emption Road Suite 60
Geneva 315-781-2000

Stong Memorial Hospital Urgent Care

1669 Pittsford-Victor Road
Victor 585-276-0800

Thompson Health Urgent Care

1160 Corporate Drive
Farmington 585-924-1510

WellNOW Urgent Care

1 White Springs Road
Geneva 315-230-4074

Condado de Orange

Crystal Run Healthcare Urgent Care

155 Crystal Run Road
Middletown 845-703-6999

807 Route 17M
Monroe 845-783-6333

Cornerstone Family Healthcare Urgent Care

147 Lake Street
Newburgh 845-563-8000

Greater Hudson Valley Family Health Center Urgent Care

707 E. Main Street
Middletown 845-333-7830

Middletown Medical

111 Maltese Drive
Middletown 845-343-4774

Orange Urgent Care

75 Crystal Run Road
Middletown 845-703-2273

Condado de Putnam

Pulse-MD Urgent Care

572 Route 6
Mahopac 845-204-9260

Condado de Rensselaer

East Greenbush Urgent Care

2 Empire Drive
Rensselaer 518-286-4960

South Troy Health & Urgent Care Center

79 Vandenburg Ave
Troy 518-271-0063

Condado de Rockland

CityMD Urgent Care

256 E. Route 59
Nanuet 845-625-2273

HRHCare Urgent Care

84 N. Highland Avenue
Nyack 845-770-9980

PM Pediatrics *

19 Spring Valley Market Place
Spring Valley 845-371-5437

Rockland Urgent Care Family Health

89 S Route 9W
West Haverstraw 845-429-4000

Walk In Medical Urgent Care

263 S. Main Street
New City 845-678-3434

Condado de Saratoga

Albany Med EmUrgentCare

7 Price Chopper Plaza
Mechanicville 518-264-9000

Ellis Emergent Care

103 Sitterly Road
Clifton Park 518-579-2800

Malta Med Emergent Care

6 Medical Park Drive
Malta 518-289-2024

MediCall Urgent Care Center

1Tallow Wood Drive
Clifton Park 518-373-4444

Saratoga Urgent Care

377 Church Street
Saratoga Springs 518-584-4456

Wilton Medical Arts

3040 Route 50
Saratoga Springs 518-580-2273

Condado de Schenectady

Albany Med EmUrgentCare

115 Saratoga Road Suite 110
Glenville 518-264-2900

1769 Union Street
Niskayuna 518-264-4733

1400 Altamont Avenue
Schenectady 518-264-9000

Ellis Medicine Urgent Care

200 Harborside Drive Suite 102
Schenectady 518-881-4710

TPB Medical Services

2727 Hamburg Street
Schenectady 518-356-7818

WellNOW Urgent Care

445 Balltown Road Suite 1
Schenectady 518-387-3566

Condado de Ulster

Emergency One

40 Hurley Avenue Suite 4
Kingston 845-338-5600

Rosendale Medical Center Urgent Care

1089 Route 32
Rosendale 845-658-9476

Condado de Warren

Adirondack Urgent Care

959 Route 9
Queensbury 518-223-0155

Health Center on Broad Street

100 Broad Street
Glens Falls 518-792-2223

Warrensburg Health Center

3767 Main Street
Warrensburg 518-623-2844



Condado de Washington

Cambridge Urgent Care

35 Gilbert Street
Cambridge **518-677-3163**

Condado de Westchester

Adept Inpatient Medical Services

155 White Plains Road
Tarrytown **914-372-7171**

American Family Care Urgent Care

3379 Crompond Road
Yorktown Heights **914-930-5550**
359 N. Central Avenue
Hartsdale **914-448-2273**

AppleMed Urgent Care

504 Gramatan Avenue
Mount Vernon **914-668-1600**

CityMD Urgent Care

222 Mamaroneck Avenue
White Plains **914-401-4282**
2393 Central Avenue
Yonkers **914-219-0393**

MDxpress

1030 W. Boston Post Road
Mamaroneck **914-670-7883**
388 Tarrytown Road
White Plains **914-368-2338**

PhysicianOne Urgent Care

3085 E. Main Street Suite 12A
Mohegan Lake **914-743-1881**
80 Route 6
Baldwin Place **914-358-9612**

PM Pediatrics*

620 E. Boston Post Road
Mamaroneck **914-777-5437**
2290 Central Park Avenue
Yonkers **914-337-5437**

Pulse-MD Urgent Care

3244 E. Main Street
Mohegan Lake **845-204-9258**
645 Marble Avenue
Thornwood **914-984-7320**

Southern Westchester Urgent Care

1915-25 Central Avenue
Yonkers **914-793-2273**

Urgent Care Medical Associates

80 Route 6 Suite 704-705
Baldwin Place **914-358-9612**

White Plains Walk-In Medical Care

10 Chester Avenue
White Plains **914-448-1000**



Dónde Encontrar la Información Que Desea

Bienvenido al MVP Harmonious Health Care Plan®	1
Cómo Funcionan los Planes de Salud y de Recuperación	3
Cómo Usar Este Manual	4
Ayuda del Servicios a los Afiliados de MVP	4
Su Tarjeta de Identificación de Su Plan de Salud	5
Las Primeras Cosas Que Debe Saber	7
Como Seleccionar a Su Proveedor de Cuidado Primario	7
Manejo del Cuidado de Salud Centralizada	8
Como Recibir Cuidado Regular	9
Salud Conductual Hogar y Servicios Basados en la Comunidad	10
Cómo Recibir Cuidado Especializado y Referidos	10
Obtenga Estos Servicios de MVP Sin Necesidad de un Referido	11
Emergencias	13
Atención de Urgencia	14
Queremos Mantenerlo Sano	14
Sus Beneficios y Procedimientos del Plan	15
Beneficios	15
Servicios Cubiertos por MVP	15
Beneficios Que Puede Obtener de MVP o Con Su Tarjeta de Medicaid	22
Beneficios Que Puede Obtener Solamente Si Usa Su Tarjeta de Medicaid	22
Servicios No Cubiertos Por MVP o Medicaid	23
Autorizaciones de Servicios	24
Otras Decisiones Sobre Su Cuidado	26
Cómo Reciben Pago Nuestros Proveedores	26
Puede Ayudar Con las Políticas del Plan	26
Información del Servicios a los Afiliados de MVP	27
Manténganos Informados	27
Opciones de Des-Inscripción	27
Apelaciones de Plan	28
Apelaciones Externas	31
Audiencias Imparciales	32
Proceso de Queja	33
Derechos y Responsabilidades de los Afiliados	35
Decisiones Sobre Su Cuidado de Salud	36
Apéndice	37



Bienvenido al MVP Harmonious Health Care Plan[®]



Estamos contentos que haya escogido MVP. Queremos asegurarnos de que todo le vaya bien como un nuevo afiliado. Para conocerle mejor, nos comunicaremos con usted durante las próximas dos o tres semanas. Usted puede hacernos cualquier pregunta que tenga o recibir ayuda para hacer citas. Sin embargo, si usted necesita hablar con nosotros antes de que le llamemos, llámenos al **1-844-946-8002** (TTY 1-800-662-1220).



Nos da gusto que se haya inscrito en el MVP Harmonious Health Care Plan. El MVP Harmonious Health Care Plan es un Plan de Salud y Recuperación o **HARP** por sus siglas en inglés, aprobado por el estado de Nueva York. El Plan HARP es un tipo nuevo de plan que provee a los afiliados de Medicaid con su cuidado médico además de cuidado de salud del comportamiento. En este manual, la salud del comportamiento se refiere a la salud mental, el trastorno por uso de sustancias y la rehabilitación.

Somos un plan de cuidado de salud especial con proveedores que cuentan con mucha experiencia en el tratamiento de personas que puedan necesitar cuidado de salud mental y/o cuidado por uso de sustancias para mantenerse sanas. También brindamos servicios de administración de cuidado para ayudarle a usted y a su equipo de cuidado de salud trabajar juntos para mantenerle a usted lo más sano posible.

Este manual será su guía para el amplio rango de servicios de cuidado de salud que tiene a su disposición. Queremos asegurarnos que cuente con un buen comienzo como afiliado del MVP Harmonious Health Care Plan. Para poder conocerle mejor nos comunicaremos con usted en las próximas dos semanas. Nos puede hacer cualquier pregunta que desee y obtener ayuda para hacer una cita. Si necesita hablar con nosotros más pronto, simplemente llámenos al **1-844-946-8002** (TTY 1-800-662-1220). También puede visitar el sitio **mvphealthcare.com** para obtener más información sobre el MVP Harmonious Health Care Plan.

Cómo Funcionan los Planes de Salud y de Recuperación

El Plan, Nuestros Proveedores, y Usted

Quizás haya escuchado sobre los cambios en el cuidado de salud. Muchos consumidores ahora reciben sus beneficios de salud por medio del cuidado administrado, que provee un punto central para su cuidado. Si había estado recibiendo servicios de salud mental usando su tarjeta de Medicaid, esos servicios ahora pueden estar disponibles por medio de MVP.

Como afiliado del MVP Harmonious Health Care Plan podrá contar con todos los beneficios disponibles con el Medicaid regular pero además podrá obtener servicios especiales para ayudarle a alcanzar sus metas de salud. Ofrecemos servicios extendidos para ayudarle a volverse y mantenerse sano y a ayudarle con su recuperación.

El MVP Harmonious Health Care Plan ofrece nuevos servicios llamados Salud Conductual Hogar y Servicios Basados en la Comunidad (BHHCBS por sus siglas en inglés) a aquellos afiliados que califican.

Salud Conductual Hogar y Servicios Basados en la Comunidad puede ayudarle a:

- encontrar vivienda
- vivir de forma independiente
- regresar al estudio o escuela

- encontrar empleo
- recibir ayuda de gente que ha pasado por la misma experiencia
- manejar el estrés
- prevenir crisis

Como afiliados del MVP Harmonious Health Care Plan también tendrá un Manejador de Cuidado de Salud Centralizado que trabajará con sus proveedores de salud física y mental para prestar especial atención a todas sus necesidades de cuidado de salud. El Manejador de Cuidado de Salud Centralizado le ayudará a asegurar que usted reciba los servicios médicos, de salud mental y sociales que necesite, tales como ayuda para obtener vivienda y asistencia con alimentos.

Pueda que esté usando su tarjeta de Medicaid para obtener un servicio de salud mental que ahora está disponible por medio del MVP Harmonious Health Care Plan. Para averiguar si un servicio que ya está recibiendo se provee ahora por el MVP Harmonious Health Care Plan, comuníquese con el Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220).

Usted y su equipo de cuidado de salud trabajarán juntos para asegurarse que disfrute de la mejor salud física y emocional posible. Puede obtener servicios especiales



para vivir de forma sana, tales como clases de nutrición y ayuda para dejar de fumar.

El MVP Harmonious Health Care Plan tiene un contrato con el Departamento de Salud del estado de Nueva York para cumplir con las necesidades de cuidado de salud de las personas con Medicaid. A la vez, nosotros seleccionamos un grupo de proveedores de cuidado de salud, salud mental y de cuidado por uso de sustancias para ayudarnos a cumplir con sus necesidades. Estos médicos y especialistas, hospitales, clínicas, laboratorios, manejadores de caso, y otras instalaciones de atención médica componen nuestra red de proveedores. Podrá encontrar una lista en nuestro directorio de proveedores. Si no tiene un directorio de proveedores, llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) o visite **mvphealthcare.com** y seleccione *Find a Doctor*.

Cuando se haga afiliado del Harmonious Health Care Plan de MVP, uno de nuestros proveedores se hará cargo de usted. La mayoría del tiempo esa persona será su **Proveedor Primario de Salud** (PCP por sus siglas en inglés). Quizás quiera seleccionar un PCP de su clínica de salud mental o de uso de sustancias. Si necesita hacerse una prueba, consultar a otro especialista o ingresar al hospital, su PCP hará los arreglos.

Su PCP está disponible todos los días, día o noche. Si necesita hablar con él o ella puede hacerlo después de horas de oficina y durante los fines de semana puede dejar un mensaje indicando cómo puede comunicarse con usted. Su PCP le devolverá la llamada en cuanto sea posible. Aunque su PCP sea su principal fuente de cuidado médico, en algunos casos puede ir sin remisión a ciertos proveedores para algunos servicios. Vea **Como Recibir Servicios Especializados** en la página 10 de este Manual para los detalles.

Si se encuentra en una de las siguientes situaciones, pueda que se le limite a ciertos proveedores de planes:

- si está recibiendo cuidado de varios médicos para el mismo problema
- si está recibiendo atención médica con más frecuencia de lo necesario
- si está usando medicamentos recetados de tal manera que pueda ser peligroso para su salud
- si está permitiendo que otra persona que no sea usted use su tarjeta de identificación para el plan

Confidencialidad

El MVP Harmonious Health Care Plan reconoce la confianza necesaria entre usted, su familia, sus médicos y otros proveedores de cuidado. El MVP Harmonious Health Care Plan jamás dará la información sobre su historial médico o de salud mental sin su consentimiento por escrito. Las únicas personas que contarán con su información clínica serán el MVP Harmonious Health Care Plan, su PCP, su Manejador de Cuidado de Salud Centralizada y otros proveedores que le brinden cuidado y su representante autorizado. Las remisiones a dichos proveedores siempre se consultarán con usted por adelantado por su PCP y/o su Manejador de Cuidado de Salud Centralizado. El personal del MVP Harmonious Health Care Plan ha sido entrenado para guardar la más estricta confidencialidad de sus afiliados.

Cómo Usar Este Manual

Este manual le informará sobre cómo funciona su nuevo plan de salud y cómo puede aprovechar a lo máximo el MVP Harmonious Health Care Plan. Este manual es su guía para los servicios de salud. Le indica los pasos a seguir para hacer que este plan funcione para usted.

Las primeras páginas le indicarán lo que debe saber de inmediato. El resto del manual lo puede leer hasta que lo necesite. Úselo de referencia o revíselo poco a poco.

Cuando tenga una pregunta, consulte este Manual o llame al Servicios a los Afiliados de MVP. También puede llame al New York Medicaid Choice Help Line a **1-800-505-5678**.

Ayuda del Servicios a los Afiliados de MVP



Hay alguien que le puede ayudar en el Servicios a los Afiliados de MVP.

Llame al **1-844-946-8002**

(TTY: 1-800-662-1220)

lunes a viernes, 8 am a 6 pm





También tenemos disponible una Línea de Asesoramiento de una Enfermera.

Llame al **1-844-946-8002**
(TTY: 1-800-662-1220)

Use este servicio para:

- Obtener información sobre alguna enfermedad, condición médica o lesión cuando su médico no esté disponible.
- Ayudarlo a comprender sus opciones de tratamiento.
- Recibir asesoría en cuanto a cómo prepararse para sus citas médicas.

Puede llamar al Servicios a los Afiliados de MVP para obtener ayuda en cualquier momento que tenga una pregunta.

Nos puede llamar para seleccionar o cambiar su PCP, para indagar sobre sus beneficios y servicios, para obtener ayuda con las remisiones/referidos, para reemplazar una tarjeta de identificación de afiliado extraviada, para reportar el nacimiento de un nuevo bebé o para indagar sobre cualquier cambio que pueda afectar sus beneficios o los de su familia.

Ofrecemos sesiones gratuitas para explicar nuestro plan de salud y cómo mejor ayudarlo. Es un buen momento para hacer sus preguntas y conocer a otros afiliados. Si le gustaría asistir una de estas sesiones, llámenos para ubicar un tiempo y un sitio que más le sea conveniente.

Si no habla Inglés, le podemos ayudar. Queremos que sepa cómo usar su plan de cuidado de salud no importa el idioma que hable. Simplemente llámenos y buscaremos una manera de hablar con usted en su propio idioma. Contamos con un grupo de gente que puede ayudar. También le ayudaremos a ubicar a un PCP que pueda servirle en su idioma.

Para las personas con alguna discapacidad: si usa una silla de ruedas, tiene un impedimento visual o tiene dificultad con la audición o con la comprensión, llámenos si desea más ayuda. Le podemos decir si la

oficina de un proveedor en particular tiene acceso para una silla de ruedas o si está equipado con aparatos especiales de comunicación.

También tenemos servicios tales como:

- Una máquina TTY machine; nuestro número de TTY es 1-800-662-1220
- Información en letra grande
- Manejo de casos
- Ayuda para hacer citas y asistir a las citas
- Nombres y direcciones de proveedores que se especializan en su discapacidad

Si usted o su hijo están recibiendo cuidado en su casa en este momento, pueda que su enfermera o asistente no sepan que usted se ha unido a nuestro plan. Llámenos de inmediato para asegurarnos que su cuidado a domicilio no se detenga de manera repentina.

Su Tarjeta de Identificación de Su Plan de Salud

Después que se inscriba, le enviaremos una **tarjeta de identificación de afiliado de MVP**. Su tarjeta debe llegarle dentro de 14 días después de la fecha de su inscripción. Su tarjeta tiene el nombre de su PCP y el número telefónico así como su Número de Identificación de Afiliado (CIN por sus siglas en inglés). Si nota cualquier error en su tarjeta de identificación, llámenos de inmediato. Su tarjeta de identificación no indica que tiene Medicaid o el MVP Harmonious Health Care Plan.

Lleve su tarjeta de identificación siempre y muéstrela cada vez que necesite cuidado de salud. Si necesita atención médica antes que llegue su tarjeta, llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). Debe mantener su tarjeta de beneficios de Medicaid. Necesitará la tarjeta para recibir los servicios que MVP Harmonious Health Care Plan no cubre.

Si pierde su tarjeta de identificación de afiliado de MVP y necesita un repuesto, llame al Servicios a los Afiliados de MVP.

También recibirá una **tarjeta de identificación del plan dental Healthplex** para recibir sus beneficios dentales (vea **Cuidado Dental** en la página 16 de este Manual).



Las Primeras Cosas Que Debe Saber

Como Seleccionar a Su Proveedor de Cuidado Primario

Quizás ya haya seleccionado a su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) para que sirva como su médico regular. Esta persona podría ser un médico o enfermera en prácticas. **Si no ha seleccionado un PCP para usted y su familia debe hacerlo de inmediato.** Si no selecciona un médico dentro de 30 días nosotros le seleccionaremos uno. El Departamento de Servicios a los Afiliados de MVP puede ayudarle a seleccionar un PCP o a revisar si ya tiene un PCP. También podrá seleccionar un PCP en su clínica de salud mental si lo desea.

MVP cuenta con una red de proveedores que incluye médicos, clínicas, hospitales, laboratorios, y otros que trabajan con el plan de Medicaid de Cuidado Administrado de MVP. Para ubicar proveedores, direcciones y números telefónicos y el entrenamiento especial de los médicos visite mvphealthcare.com y seleccione *Find a Doctor*. Si desea un directorio impreso de nuestros proveedores llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002**.

Quizás quiera ubicar un médico que:

- No ha consultado anteriormente
- Comprenda sus problemas de salud
- Esté aceptando nuevos pacientes
- Le pueda atender en su idioma
- Sea conveniente en cuanto a su ubicación
- Quién está disponible en la clínica que usted visita

Las mujeres también podrán seleccionar uno de nuestros médicos obstetras/ginecólogos para tratar con los temas de salud de la mujer. Las mujeres no necesitan ser remitidas por su PCP para consultar un obstetra/ginecólogo dentro del plan. Pueden recibir chequeos rutinarios (dos veces al año), cuidado de seguimiento si existe un problema y cuidado regular

durante el embarazo. Si está embarazada, por favor recuerde llamar al Servicios a los Afiliados de MVP para inscribirse en nuestro Little FootprintsSM Program (Programa Huellitas).

MVP también tiene un contrato con Centros de Salud Federales Altamente Calificados (FQHC por sus siglas en inglés). Todos los FQHCs proveen cuidado primario y de especialidad. Algunos consumidores desean obtener su cuidado de los FQHCs porque los centros tienen un largo historial en la comunidad. Quizás usted también desee probarlos porque son bastante accesibles. **Lo importante es que sepa que tiene opciones.** Puede seleccionar cualquiera de los proveedores listados en nuestro directorio o puede inscribirse con un médico de cuidado primario en uno de los FQHCs con que trabajamos. Puede ubicar los FQHCs visitando mvphealthcare.com y seleccionando *Find a Doctor*. Simplemente llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) si necesita ayuda.

En casi todos los casos, sus médicos serán proveedores del programa de Medicaid de Cuidado Administrado de MVP. En algunos casos usted puede seguir consultando a un médico que estaba viendo antes de afiliarse a MVP aunque ese médico no trabaje con nuestro plan.

Puede seguir viendo a su médico si:

- Tiene más de tres meses de embarazo cuando se vuelva afiliada de MVP y está recibiendo cuidado prenatal. En tal caso puede mantener a su médico hasta después que dé a luz y a lo largo de su cuidado postparto.
- Al momento que se vuelva afiliada de MVP tiene una enfermedad o condición que amenaza su salud y se vuelve peor con el paso del tiempo. En tal caso puede solicitar seguir viendo a su médico por un máximo de 60 días adicionales.
- Si al momento en que se vuelve afiliado de MVP está recibiendo tratamiento por una condición de salud

mental. En ese caso, puede solicitar seguir con su proveedor a lo largo del tratamiento hasta por dos años.

- Si al momento en que se vuelve afiliado de MVP, el Medicaid regular pagó por su cuidado a domicilio y necesita seguir recibiendo ese cuidado por al menos 120 días. En ese caso, puede mantener a su agencia de cuidado a domicilio, su enfermera o su asistente y la misma cantidad de cuidado a domicilio por al menos 90 días.

MVP tendrá que informarle sobre cualquier cambio que se haga a su cuidado a domicilio antes que los cambios entren en vigencia.

Cambiando de Proveedor de Cuidado Primario

Si necesita hacerlo, puede cambiar su PCP durante los primeros 30 días después de su primera cita con su PCP. Luego de ese tiempo puede cambiarse a un doctor nuevo cada seis meses sin motivo o con más frecuencia si tiene una buena razón. Para cambiar su PCP llame al Servicios a los Afiliados de MVP. Le ayudaremos a ubicar un nuevo médico que sea apropiado para usted. Si no selecciona un PCP dentro de los 30 días de inscripción y MVP no puede comunicarse con usted, seleccionaremos un PCP para usted. Si no desea quedarse con este PCP puede cambiar a un nuevo médico llamando al Servicios a los Afiliados de MVP. También puede cambiar su obstetra/ginecólogo o cualquier especialista donde su PCP la haya remitido.

Si su proveedor abandona MVP le informaremos dentro de cinco días a partir del día en que nos demos cuenta. Si desea podría seguir viendo a ese médico si tiene más de tres meses de embarazo o si está recibiendo algún tratamiento permanente por alguna condición. Si está embarazada puede seguir viendo a su médico hasta un máximo de 60 días después del parto. Si está viendo a un médico regularmente por una condición permanente, puede seguir con el curso actual de tratamiento hasta un máximo de 90 días. Su médico debe estar de acuerdo en trabajar con el Plan durante dicho tiempo.

Si cualquiera de estas condiciones aplican a usted, hable con su PCP o llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220).

Manejo del Cuidado de Salud Centralizada

El MVP Harmonious Health Care Plan es responsable de proveer y coordinar los servicios de su cuidado de salud físico y de salud mental. Usamos el Cuidado de Salud Centralizado para coordinar los servicios para nuestros afiliados. Es opción suya si desea unirse a un plan de cuidado de salud centralizado y le alentamos a que se una a un plan de salud centralizado para su Manejo de Cuidado.

El MVP Harmonious Health Care Plan puede ayudarle a inscribirse a un cuidado de salud centralizado que le asignará un Manejador de Cuidado de Salud Centralizado personal. Su Manejador de Cuidado de Salud Centralizado le puede ayudar a hacer citas, obtener servicios sociales y monitorear su progreso.

Su Cuidado de Salud Centralizado es responsable de hacerle una evaluación para ver qué servicios de salud mental y servicios basados en la comunidad pueda necesitar. Por medio de la evaluación usted y su Manejador de Cuidado de Salud Centralizado trabajarán juntos para formular un plan de cuidado diseñado especialmente para usted.

Su Manejador de Cuidado de Salud Centralizado puede:

- Trabajar con su PCP y otros proveedores para coordinar todo su cuidado de salud física y mental.
- Trabajar con las personas en que usted confíe tales como miembros de su familia o amistades para ayudarle a planificar y recibir su cuidado.
- Apoyarle a recibir los servicios sociales, tales como SNAP (food stamps) y otros beneficios de servicios sociales.
- Desarrollar un plan de cuidado con usted para ayudarle a identificar sus necesidades y metas.
- Ayudarle a hacer citas con su PCP y otros proveedores.
- Ayudarle a manejar problemas médicos continuos tales como la diabetes, el asma y la hipertensión.
- Ayudarle a ubicar servicios para ayudarle a perder peso, comer de forma saludable, hacer ejercicios y dejar de fumar.
- Darle apoyo durante el tratamiento.



- Identificar recursos que necesita dentro de su comunidad.
- Ayudarle a encontrar o aplicar para una vivienda estable.
- Ayudarle a regresar a casa con seguridad luego de una estadía hospitalaria.
- Asegurarse que reciba un cuidado de seguimiento, los medicamentos y otros servicios necesarios.

Su Manejador de Cuidado de Salud Centralizado se comunicará con usted de inmediato para averiguar qué cuidado necesita y para ayudarle con las citas. Su Manejador de Cuidado de Salud Centralizado o alguien de la oficina de su proveedor de cuidado de salud centralizado está a su disposición las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Si está atravesando una crisis y necesita hablar con alguien de inmediato, llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220).

Como Recibir Cuidado Regular

El cuidado regular implica exámenes, chequeos regulares, vacunaciones u otros tratamientos para mantenerlo sano de salud, darle asesoría cuando la necesite y remitirlo al hospital o algún especialista de ser necesario. Queremos que los nuevos afiliados hagan una consulta inicial con su PCP pronto después de inscribirse al MVP Harmonious Health Care Plan. Esto le dará la oportunidad de hablar con su PCP sobre sus problemas de salud anteriores, los medicamentos que toma y sobre cualquier pregunta que tenga.

Noche o día su PCP está a solo una llamada telefónica. Asegúrese de llamarlo cuando sea que tenga una duda o inquietud médica. Si llama en horas fuera de oficina o durante el fin de semana, deje un mensaje incluyendo dónde o cómo se le puede ubicar. Su PCP le devolverá la llamada lo más pronto posible. Recuerde que su PCP lo conoce y sabe cómo funciona el plan de salud.

Puede llamar al MVP Harmonious Health Care Plan durante las 24 horas al día y siete días de la semana al **1-844-946-8002** si tiene preguntas sobre cómo obtener servicios o si por alguna razón no puede comunicarse con su PCP.

Su cuidado debe ser **médicamente necesario**. Los servicios que reciba deben ser necesarios para:

- prevenir, diagnosticar y corregir lo que podrá causar más sufrimiento
- tratar con alguna amenaza a su vida
- tratar con un problema que podría conllevar a una enfermedad
- tratar con algo que podría limitar sus actividades normales

Su PCP se encargará de la mayoría de sus necesidades de cuidado de salud pero usted debe tener una cita para ver a su PCP. Si alguna vez no puede llegar a su cita, llame para informar a su PCP.

Si puede hacerlo, prepárese para su primera cita. En cuanto seleccione su PCP llame para hacer su primera cita. Su PCP tendrá que saber lo más que usted pueda decirle de su historial médico. Haga una lista de sus antecedentes médicos, cualquier problema que esté padeciendo actualmente, cualquier medicamento que esté tomando y las preguntas que quiere hacerle a su PCP. En la mayoría de los casos, su primera visita debe hacerse dentro de las primeras cuatro semanas de su inscripción al plan. Si necesita obtener tratamiento en las próximas semanas, haga su primera cita durante la primera semana de su inscripción al MVP Harmonious Health Care Plan. Su Manejador de Cuidado de Salud Centralizado le puede ayudar a hacer su primera cita y a prepararse para la misma.

Si necesita recibir cuidado antes de su primera cita, llame a la oficina de su PCP y explique el problema. Le darán una cita más adelantada pero igual debe mantener la primera cita para hablar de su historial médico y hacer preguntas.

Use la siguiente lista como una guía del tiempo máximo que podría esperar para ser atendido luego de hacer una cita:

Línea de base para adultos y examen físico de rutina: dentro de cuatro semanas

Cuidado de urgencia: dentro de 24 horas

Visitas por enfermedad no urgentes: dentro de tres días



Cuidado preventivo de rutina: dentro de cuatro semanas

Primera cita prenatal: dentro de tres semanas durante el primer trimestre, dentro de dos semanas durante el segundo trimestre, dentro de una semana durante el tercer trimestre

Primera visita de planificación familiar: dentro de dos semanas

Visita de seguimiento luego de visita a sala de emergencia u hospitalización por salud mental/ abuso de sustancias: cinco días

Visita por salud mental o sustancia uso especialista no urgente: dos semanas

Su Manejador de Cuidado también le puede ayudar a hacer u obtener citas.

Salud Conductual Hogar y Servicios Basados en la Comunidad

El cuidado de salud mental incluye servicios de tratamiento de salud mental y de uso de sustancias. Tiene acceso a servicios que le pueden ayudar con la salud emocional. También puede recibir ayuda con problemas de alcoholismo u otro uso de sustancias.

Si necesita apoyo para ayudarle a vivir en la comunidad, el MVP Harmonious Health Care Plan le provee servicios adicionales llamados Salud Conductual Hogar y Servicios Basados en la Comunidad (BHHCBS en inglés). Estos servicios le pueden ayudar a mantenerse fuera del hospital y vivir en la comunidad. Algunos servicios le pueden ayudar a alcanzar metas vitales como el empleo, el estudio u otras áreas de su vida sobre las que quizás desee trabajar.

Para ser elegible para estos servicios, tendrá que recibir una evaluación. Para averiguar más, llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) o consulte con su Manejador de Cuidado sobre estos servicios.

Vea la página 23 de este manual para más información sobre estos servicios y cómo obtenerlos.

Cómo Recibir Cuidado Especializado y Referidos

Si necesita cuidado que su PCP no le puede dar será **remitido** a un especialista que pueda proveerle el cuidado que necesite. Si su PCP le remite a otro médico nos haremos cargo de su cuidado. La mayoría de estos especialistas son proveedores dentro del plan. Hable con su PCP para estar seguro que entiende cómo funcionan los referidos/remisiones. Si usted opina que el especialista no cumple con sus necesidades hable con su PCP. Su PCP puede ayudarle si necesita ver a un especialista diferente. Hay algunos tratamientos y servicios para los que su PCP tendrá que consultar con MVP para su aprobación antes que usted los pueda recibir. Su PCP le podrá decir cuáles son.

Si está teniendo dificultades en obtener un referido que piensa que necesita, comuníquese con el Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220).

Si en MVP no tenemos un especialista que pueda darle el cuidado que necesite obtendremos el cuidado que necesita de un especialista fuera de la red de MVP. Esto se llama una **remisión fuera de la red**. Su PCP o el proveedor de su plan debe solicitar la aprobación de parte del MVP Harmonious Health Care Plan antes que pueda obtener una remisión fuera de la red.

Le indicaremos a su PCP la información que debe darnos para que podamos determinar si se requiere un especialista fuera de la red. Para fines de una revisión médica adicional es posible que se requiera una segunda opinión de un médico dentro del plan o dentro del área. Si tiene preguntas sobre este proceso o si tiene dificultad en obtener un referido que siente que necesita puede llamar al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). Si necesita atención médica inmediatamente tomaremos una decisión dentro de 72 horas y le notificaremos a usted y a su PCP de nuestra decisión por teléfono y por escrito. Si no necesita atención médica inmediatamente tomaremos una decisión dentro de tres días de haber recibido toda la información requerida y le notificaremos a usted y a su médico de nuestra decisión por teléfono y por



escrito. Si su PCP o MVP lo refiere a un proveedor fuera de nuestra red, usted no es responsable de ningún costo excepto cualquier co-pago según se describe en este manual.

Algunas veces es posible que no aprobemos una remisión fuera de la red para un tratamiento específico porque usted solicitó atención médica que no es diferente a la que puede recibir de un proveedor del Plan Harmonious Health Care de MVP. Puede solicitarnos que revisemos si su remisión a un tratamiento que desea recibir fuera de la red es necesario por razones médicas. Tendrá que solicitar una **Apelación de Plan**. Refiérase a la sección de *Apelación de Plan* en la página 28 de este manual para ver lo que debe hacer.

Tendrá que solicitarle a su médico que envíe junto con su apelación de plan, una declaración por escrito que indique que el proveedor MVP Harmonious Health Care Plan no cuenta con la capacitación apropiada y la experiencia para cumplir con sus necesidades y que él/ella recomienda un proveedor fuera de la red con la debida capacitación y la experiencia para poderle brindar un tratamiento.

Su médico debe ser un especialista certificado por la junta o elegible para la junta que brinde tratamiento a personas que necesitan el tratamiento que usted está solicitando.

Si su médico no envía esta información, siempre revisaremos su apelación de plan. Sin embargo, pueda que no sea elegible para solicitar una apelación externa. Vea la página 31 para más información sobre las apelaciones externas.

Si necesita consultar con un especialista para un cuidado continuo, su PCP puede poder remitirlo por un número especificado de consultas o período de tiempo. Esto se refiere a una **remisión permanente**. Si cuenta con una remisión permanente, no necesita una nueva remisión para cada vez que necesite recibir cuidado.

Si padece una enfermedad debilitante o de largo plazo que se empeora con el tiempo, su PCP podría hacer arreglos para que su especialista sirva como su PCP o podría remitirlo a un centro de cuidado especializado que trabaje con el tratamiento de su problema.

Obtenga Estos Servicios de MVP Sin Necesidad de un Referido

Servicios para la Mujer

No necesita un referido de su PCP para ver a uno de nuestros proveedores, si:

- Está embarazada.
- Necesita servicios de un obstetra/ginecólogo.
- Necesita servicios de planificación familiar.
- Desea consultar a una partera.
- Necesita un examen pélvico o del seno.

Planificación Familiar

Puede obtener los siguientes servicios de planificación familiar sin un referido:

- asesoría y/o una receta para el control natal, Incluyendo el condón femenino o masculino
- prueba de embarazo
- esterilización
- un aborto

Durante sus visitas por estos motivos también puede obtener pruebas para infecciones de transmisión sexual, un examen para el cáncer del seno, y un examen pélvico.

No necesita un referido de su PCP para obtener estos servicios. De hecho, usted puede seleccionar dónde quiere recibir estos servicios. Puede usar su tarjeta de identificación de afiliado de MVP para ver a uno de los proveedores de planificación familiar de MVP. Consulte el Directorio de Proveedores del plan o llame al Servicios a los Afiliados de MVP para obtener ayuda en ubicar un proveedor. O también puede usar su tarjeta de Medicaid si quiere ir a un médico o clínica fuera de la red de proveedores de MVP. Consulte con su PCP o llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) para una lista de los sitios donde puede ir para recibir estos servicios. También puede llamar a la línea de información de Nueva York “Creciendo Sanos” (Growing Up Healthy Hotline) al **1-800-522-5006** para obtener los nombres de los proveedores de planificación familiar cerca de su domicilio.



Pruebas para la Detección del VIH e Infecciones Transmitidas Sexualmente

Todas las personas deben conocer su estado referente al VIH. Las pruebas de detección del VIH y las infecciones transmitidas sexualmente (STI por sus siglas en inglés) son parte de su cuidado de salud regular.

Puede recibir una prueba del VIH y de las STI cada vez que tenga una consulta o visita clínica. No necesita una remisión de su PCP. Simplemente haga una cita con uno de nuestros proveedores de planificación familiar. Si desea una prueba del VIH o STI pero no como parte de un servicio de planificación familiar, solicítelo a su PCP de brindárselo o de hacerle los arreglos.

O si prefiere no ver uno de los proveedores de Harmonious Health Care Plan de MVP puede usar su tarjeta de Medicaid para ver a un proveedor de planificación familiar fuera de la red de MVP Harmonious Health Care Plan. Para obtener ayuda ya sea para ubicar un proveedor del plan o un proveedor de Medicaid para servicios de planificación familiar llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220).

Todas las personas deben hablar con sus médicos sobre hacerse la prueba del VIH. Para obtener una prueba gratuita del VIH o una prueba donde no es necesario proveer su nombre, llame al línea directa de VIH/SIDA del estado nueva york al **1-800-233-SIDA (1-800-233-7432)**.

Algunas pruebas son pruebas rápidas y los resultados están listos mientras espera. El proveedor que le hace la prueba le explicará los resultados y hará los arreglos para el cuidado de seguimiento de ser necesario. También aprenderá cómo proteger a su pareja. Si su prueba es negativa, le podemos enseñar a mantenerse así.

Servicios de Prevención del VIH

Existen muchos servicios de prevención del VIH disponibles para usted. Hablaremos con usted sobre cualquier actividad que pueda ponerle a usted o a otras personas en riesgo de transmitir el VIH o en contraer enfermedades transmitidas sexualmente. Le podemos ayudar a educarse sobre cómo protegerse. También le podremos ayudar a obtener condones para hombres y mujeres así como jeringas limpias.

Si usted fue diagnosticado positivo para el VIH, le podemos ayudar a platicar con sus parejas. Le podemos ayudar a hablar con su familia y amistades y ayudarles a comprender lo que es el VIH y la SIDA y cómo recibir tratamiento. Si necesita ayuda para hablar de su estado de VIH con parejas., el personal del Harmonious Health Care Plan de MVP le ayudará. Hasta podemos ayudarle a hablar con sus hijos sobre el VIH.

Cuidado de Ojos

Los beneficios cubiertos incluyen los servicios necesarios de un oftalmólogo, optometrista y un dispensario oftalmólogo, e incluyen un examen de la vista y un par de anteojos de ser necesario. Por lo general puede obtener estos servicios cada dos años o con más frecuencia si es necesario por razones médicas. Los inscriptores que han sido diagnosticados con diabetes puede auto referirse para hacerse un examen de ojo dilatado (retinal) una vez en cualquier período de 12 meses. Simplemente seleccione uno de nuestros proveedores participantes.

Usualmente se proveen nuevos lentes (con marcos aprobados por Medicaid) una vez cada dos años. Se puede ordenar nuevos lentes con más frecuencia si, por ejemplo, su visión cambia más de un medio de dioptría. Si quiebra sus anteojos se pueden reparar. Los anteojos extraviados o rotos que no se pueden reparar serán reemplazados con la misma receta y estilo de marcos. Si necesita ver a un especialista de los ojos para el cuidado de una enfermedad o defecto del ojo su PCP le dará un referido.

Salud de Comportamiento (Salud Mental y Uso de Sustancias)

Le queremos ayudar a obtener los servicios de salud mental y de abuso de drogas o de alcohol que pueda necesitar. Si en cualquier momento piensa que necesita ayuda con la salud mental o el uso de sustancias, puede consultar con proveedores de salud mental dentro de nuestra red para ver qué tipo de servicios puede necesitar. Esto incluye servicios tales como servicios clínicos o de desintoxicación. No necesita una remisión de parte de su PCP.

Dejar de Fumar

Puede obtener medicamento, suministros y servicios de consejería si desea ayuda para dejar de fumar. No



necesita una remisión de parte de su PCP para obtener estos servicios.

Prueba para la Detección de la Depresión Materna

Si está embarazada y piensa que necesita ayuda para combatir la depresión, puede obtener una prueba de detección para ver qué tipo de servicios pueda necesitar. No necesita una remisión de parte de su PCP. Puede obtener una prueba de detección para la depresión durante su embarazo y hasta para un año después del parto.

Emergencias

Siempre está cubierto en caso de emergencia. Una emergencia significa una condición médica o mental que:

- surge de repente, y
- incluye dolor y otros síntomas

Estas situaciones implican que una persona con un conocimiento promedio de salud temería que la persona afectada sufriría un serio daño corporal o un grave desfiguramiento si no recibe atención médica de inmediato.

Algunos ejemplos de una emergencia son:

- un infarto o severo dolor en el pecho
- sangrado que no se detiene o una grave quemadura
- huesos rotos
- dificultad al respirar, convulsiones o pérdida de consciencia
- cuando se sienta que puede lesionarse a usted mismo o a otras personas
- si está embarazada y tiene señas como dolor, sangrado, fiebre, o vómito
- sobredosis de drogas

Ejemplos de no emergencias son:

- un resfrío o dolor de garganta
- un problema estomacal
- leves cortaduras o golpes
- una distensión muscular

Las no emergencias también pueden parecer problemas familiares, la disolución de una relación o el deseo de usar alcohol u otras drogas. Estas puedan sentirse como una emergencia pero no constituyen una razón para recurrir a la sala de emergencia.

Si cree que se trata de una emergencia llame al 911 o vaya a la sala de emergencia. No necesita la aprobación de MVP Harmonious Health Care Plan o de su PCP para buscar atención de emergencia y no tiene que utilizar nuestros hospitales o médicos.

Si no está seguro qué hacer en caso de una emergencia, llame a su PCP o a MVP Harmonious Health Care Plan. Dígale a la persona con quien hable sobre lo que está sucediendo. Su PCP o una representante de MVP Harmonious Health Care Plan llamará para:

- decirle lo que puede hacer en casa
- decirle que venga a la oficina del PCP
- sobre servicios comunitarios que puede obtener, tal como las reuniones de 12 pasos o un albergue
- decirle que vaya a la sala de emergencia más cercana

También puede ponerse en contacto con el Centro de Servicios a los Afiliados de Harmonious Health Care Plan de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) las 24 horas al día, siete días a la semana si está atravesando una crisis o si necesita ayuda con una situación de salud mental o de uso de drogas.

Si se encuentra fuera del área a la hora de una emergencia, diríjase a la sala de emergencia más cercana o llame al **911**. Llame al MVP Harmonious Health Care Plan tan pronto como pueda dentro de 48 horas de ser posible.



Recuerde que no necesita una aprobación previa para recibir servicios de emergencia, pero use la sala de emergencia solamente en caso de emergencia.

La sala de emergencia no debe usarse para problemas como la influenza, dolores de garganta o infecciones de oído.

Si tiene preguntas llame a su PCP o nuestro Plan al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220).



Atención de Urgencia

Pueda que sufra una lesión o enfermedad que no sea una emergencia pero que sí requiera de pronta atención. Pueda ser la gripe, pueda ser que necesite unas puntadas, un esguince de tobillo o una astilla muy seria que no puede extraer.

Puede hacer una cita para una visita de atención de urgencia para el mismo día o para el día siguiente. Ya sea que esté en casa o de viaje, puede llamar a su PCP en cualquier momento día o noche. Si no puede ubicar a su PCP llame a MVP Harmonious Health Care Plan al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). Dígale a la persona que atiende el teléfono lo que está sucediendo. Ellos le indicarán lo que debe hacer.

Puede encontrar una lista de Centros de Atención Urgente en la parte delantera de este manual.

Atención Fuera de los Estados Unidos

Si viaja fuera de los Estados Unidos puede recibir atención de urgencia y de emergencia solamente en el Distrito de Columbia, Puerto Rico, las Islas Vírgenes, Guam, las Islas Marianas del Norte, y Samoa Americana. Si necesita atención médica mientras esté en cualquier otro país, incluyendo Canadá y México, tendrá que asumir los costos.

Queremos Mantenerlo Sano

Aparte de los chequeos regulares y las vacunas que usted y su familia necesitan, aquí le damos otras maneras en que puede mantenerse en buena salud:

- Clases para dejar de fumar
- Nutrición y atención prenatal
- Apoyo por duelo/pérdida
- El amamantamiento y el cuidado de bebés
- Manejo del estrés
- Control de peso
- Control del colesterol
- Consejería sobre la diabetes y entrenamiento para la autogestión
- Consejería para el asma y entrenamiento para la autogestión

- Prueba de detección de infecciones transmitidas sexualmente (STI) y cómo protegerse de las STIs
- servicios de violencia doméstica

Llame al Centra de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) para obtener más información y una lista de las próximas clases.



Sus Beneficios y Procedimientos del Plan

El resto de este manual es para su información cuando la necesite. Aquí se enumeran los servicios cubiertos y no cubiertos. Si tiene una queja, el manual le indica cómo debe proceder. El manual también contiene otra información que le puede ser útil. Mantenga este manual a mano para cuando lo quiera consultar.

Beneficios

Los Planes de Salud y de Recuperación le proveen un número de servicios además de los que ya recibe con el Medicaid regular. Le proveeremos o haremos los arreglos para los servicios que necesitará. Sin embargo, puede obtener algunos servicios sin tener que pasar por su PCP. Estos incluyen cuidado de emergencia, planificación familiar, prueba del VIH, servicios móviles de crisis y servicios específicos de auto remisión, incluyendo aquellos que puede obtener dentro del Harmonious Health Care Plan de MVP y algunos donde puede recurrir a cualquier Medicaid proveedor del servicio.

Servicios Cubiertos por MVP

Debe obtener estos servicios de los proveedores que participan en nuestro Plan de MVP. Todos los servicios deben ser médicamente necesarios y proveídos o referidos por su PCP. Llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP en **1-844-946-8002** si usted tiene alguna pregunta o necesita ayuda con cualquiera de los siguientes servicios.

Atención Médica Regular

- Visitas al consultorio con su PCP
- Remisiones o referidos a especialistas
- Exámenes de la vista y auditivos
- Ayuda para seguir el horario de los medicamentos
- Coordinación del cuidado y los beneficios

Cuidado Preventivo

- Chequeos regulares

- Cuidado y consejería para dejar de fumar
- Acceso gratuito a las agujas y las jeringas
- La educación sobre el VIH y la reducción del riesgo
- Remisión a Organizaciones Basadas en la Comunidad (CBOs por sus siglas en inglés) para el cuidado de apoyo

Cuidado de Maternidad

- Cuidado de embarazo
- Médicos/parteras y servicios hospitalarios
- exámenes por depresión durante el embarazo y hasta un año después de la entrega



Recuerde llamar e inscribirse a nuestro Programa Little FootprintsSM (Huellitas) si está embarazada.

*Vea Little Footprints (Huellitas) Para Afiliados Embarazadas en página 21 o llame al **1-866-942-7966** para más información.*

Cuidado de Salud Domiciliario

El Cuidado de Salud Domiciliario debe ser médicamente necesario y los arreglos hechos por el Harmonious Health Care Plan de MVP, e incluyen:

- una visita médicamente necesaria de postparto a domicilio, visitas adicionales según sea médicamente necesario para mujeres de alto riesgo
- otras visitas de atención médica a domicilio según sea necesario y ordenado por su PCP o especialista

Servicio de Cuidado Personal/Atención Domiciliaria/Asistencia Personal Dirigida por el Consumidor (CDPAS por sus siglas en inglés)

Los servicios de cuidado Personal/CDPAS/atención domiciliaria deben ser médicamente necesarios y los arreglos hechos por el Harmonious Health Care Plan de MVP.

- Deben proveer ayuda parcial o total con la higiene personal, vestido y alimentación y ayudar en la preparación de alimentos y labores domésticas.
- CDPAS proporciona ayuda con tomar un baño, vestido y alimentación, ayuda con la preparación de alimentos y labores domésticas así como ayuda de salud domiciliaria y tareas de enfermería. Este servicio se provee por un asistente seleccionado y dirigido por usted.

Si desea más información sobre estos servicios, llame a Harmonious Health Care Plan de MVP al **1-844-946-8002**.

Sistema de Respuesta de Emergencia Personal (PERS por sus siglas en inglés)

Este consiste en una pieza que usted carga para obtener ayuda en caso que tenga una emergencia. Para calificar y recibir este servicio tiene que estar recibiendo cuidado personal/atención domiciliaria o servicios del programa de asistencia personal dirigida por el consumidor (CDPAS).

Terapia para la Tuberculosis

Este servicio provee ayuda para tomar medicamentos para la tuberculosis así como el cuidado de seguimiento.

Cuidado de Hospicio

El hospicio ayuda a los pacientes y a sus familias con las necesidades especiales que surgen durante las etapas finales de una enfermedad y luego de la muerte.

El cuidado de hospicio provee servicios de apoyo y algunos servicios médicos a los pacientes que están muy enfermos y que esperan vivir un año o menos. Puede obtener estos servicios en su casa, o en un hospital, o una clínica privada. Los servicios de hospicio deben ser necesarios en términos médicos y sus arreglos deben ser hechos por el Harmonious Health Care Plan de MVP.

Si tiene alguna pregunta sobre este beneficio, puede llamar a Harmonious Health Care Plan de MVP al **1-844-946-8002**.

Telemedicina

MVP cubre las consultas médicas electrónicas las 24 horas los 7 días de la semana por medio de **myVisitNow**®. La telemedicina (medicina electrónica) le permite hacer una consulta con su médico u otro profesional médico de forma electrónica, por medio de una computadora, un teléfono electrónico o una tableta. MVP cubrirá dos tipos de consultas, las de cuidado urgente y salud mental y servicios de consulta sobre la nutrición y el amamantamiento.

Los temas comunes de cuidado de urgencia y de salud mental incluyen la sinusitis, las infecciones de las vías respiratorias superiores/gripe, la faringitis, las enfermedades de la piel, las infecciones del tracto urinario, la bronquitis, la conjuntivitis, el dolor de oído, el dolor de espalda, el estrés, los trastornos del afecto, el insomnio y los trastornos relacionados con el alimento.

Este servicio no tiene la intención de reemplazar a su PCP. Está disponible las 24 horas al día, los 365 días del año y no requiere una cita. Visite **myvisitnow.com** para inscribirse y poder usar este beneficio.

Cuidado Dental

El Harmonious Health Care Plan de MVP cree que el proveerle un buen cuidado dental es importante para su cuidado de salud en general. Ofrecemos el cuidado dental mediante un contrato con **Healthplex**, un experto en proveer servicios dentales de alta calidad.

Los servicios cubiertos incluyen servicios dentales de regulares y de rutina tales como:

- chequeos dentales preventivos
- limpieza
- radiografías
- rellenos
- otros servicios para detectar cambios o anomalías que puedan requerir tratamiento y/o cuidado de seguimiento

No necesita un referido de parte de su PCP para consultar a un dentista.



Para empezar debe seleccionar un **Dentista de Cuidado Primario** (PCD por sus siglas en inglés) y obtener una tarjeta de identificación dental. Para seleccionar un PCD, llame al Departamento de Servicio al Cliente de Healthplex al **1-800-468-9868**. Los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 am a 6 pm. Una vez que haya seleccionado un PCD, Healthplex le enviará una tarjeta de identificación dental con la fecha vigente de su plan así como el nombre de su PCD, dirección y número telefónico. Debe presentar esta tarjeta cuando visite PCD.

Si no selecciona un PCD, Healthplex seleccionará uno para usted y le enviará su tarjeta de identificación. Para cambiar su PCD, llame al Departamento de Servicio al Cliente al **1-800-468-9868**. Debe llamar a Healthplex para hacer el cambio antes de hacer una cita con un nuevo dentista.

Si necesita ver a un especialista dental, necesitará obtener un referido de parte de su PCD o de parte de Healthplex.

Si tiene una emergencia dental, llame a su PCD. Si no puede ubicar a su dentista llame a Healthplex al **1-800-468-9868** para ubicar un sitio de tratamiento de emergencia cerca de su domicilio.

Si su dentista le da una receta, use su tarjeta de identificación de MVP y hágala surtir en cualquier farmacia que acepte el Medicaid de Cuidado Administrado de MVP.

Si necesita más ayuda para ubicar un dentista por favor llame a Healthplex al **1-800-468-9868**. Los representantes de Servicio a los Afiliados de Healthplex están para servirle y muchos hablan su idioma. Healthplex encontrará la manera de hablarle en su idioma.

También puede recurrir a una clínica dental que sea administrada por un centro académico dental sin una remisión. Llame al Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) si necesita ayuda para localizar un centro académico dental.

Cuidado de la Visión

Sus beneficios de cuidado de la visión incluyen:

- Los servicios de un oftalmólogo, un dispensador oftálmico, y un optómetro

- Cobertura para lentes de contacto, lentes policarbonatos, ojos artificiales y o el reemplazo de anteojos extraviados o destruidos, incluyendo reparaciones, cuando sea médicamente necesario. Los ojos artificiales están cubiertos según lo ordene un proveedor dentro del plan.
- Exámenes de la vista, generalmente cada dos años a menos que sea médicamente necesario hacerlos con más frecuencia.
- Anteojos, un nuevo par de marcos aprobados por Medicaid cada dos años o más frecuente si es médicamente necesario.
- Exámenes de baja visión y accesorios para corregir la visión ordenados por su médico.
- Remisiones a especialistas para enfermedades o defectos del ojo.

Si necesita ayuda ubicando un proveedor de cuidado de la visión puede llamar a **Superior Vision** al **1-800-879-6901**. MVP tiene un contrato con Superior Vision para proveer servicios cubiertos de rutina para la visión. Llame a este número si tiene alguna pregunta sobre los servicios de cuidado de la visión cubiertos o sobre los proveedores participantes de cuidado de la visión.

Farmacia

Sus beneficios farmacéuticos incluyen:

- medicamentos que requieren receta
- medicamentos que no requieren receta
- insulina y suministros diabéticos
- agentes para dejar de fumar, incluyendo productos que no requieren receta
- baterías para los audífonos
- anticonceptivos de emergencia (seis por año calendario)
- suministros médicos y quirúrgicos
- Inyecciones para afecciones relacionadas con la salud del comportamiento
- Medicamentos que mejoran la ovulación, limitados a tres ciclos de por vida

Se puede requerir un copago farmacéutico para algunas personas y para algunos medicamentos y artículos



farmacéuticos. No hay copagos para los siguientes consumidores/servicios:

- Consumidores que están embarazadas. Las mujeres embarazadas están exentas durante el embarazo y por los dos meses luego del mes en que el embarazo finalice.
- Consumidores en un Caso de Medicaid de Cuidado Administrado Comprensivo (CMCM por sus siglas en inglés) o un Programa de Coordinación de Servicios.
- Consumidores en un Programa de Exención de OMH u OPWDD Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS por sus siglas en inglés).
- Consumidores en un Programa HCBS de Exención para Personas con una Lesión Cerebral Traumática (TBI por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud (TBI).
- Medicamentos para la planificación familiar y suministros como pastillas anticonceptivas y condones masculinos o femeninos, jeringas, y agujas.
- Medicamentos para tratar la enfermedad mental (psicotrópicas) y la tuberculosis.

**Medicamentos recetados de marca/
medicamentos de marca preferidos:**
\$3.00/\$1.00 copago.

Medicamentos genéricos: \$1.00 copago.

**Medicamentos y suplementos sin receta,
como aspirina y vitaminas:**
\$0.50 copago.

Hay un copago por cada receta nueva y por cada vez que la vuelva a llenar. Si se le requiere pagar un copago usted es responsable por un máximo de \$50 por cuarto de año. El máximo de copago se restablece cada trimestre, independientemente de la cantidad que haya pagado en el trimestre anterior. Los trimestres son:

- Primer trimestre: enero 1 a marzo 31
- Segundo trimestre: abril 1 a junio 30
- Tercer trimestre: julio 1 a septiembre 30
- Cuarto trimestre: octubre 1 a diciembre 31

Si no puede pagar el copago solicitado, debe informar al proveedor. El proveedor no puede rehusarse a brindarle los servicios o productos porque usted no puede pagar

el copago. Sin embargo, los copagos no pagados se consideran una deuda que usted tiene con el proveedor.

Si se transfirió de planes durante el año calendario guarde sus recibos como prueba de sus copagos o puede solicitar una prueba de los copagos de parte de su farmacia. Será necesario que le una copia a su nuevo plan.

Ciertos medicamentos puedan requerir que su médico obtenga una autorización previa de parte de MVP antes de emitirle una receta. Su médico puede trabajar con MVP para asegurarse que reciba los medicamentos que necesita. Aprenda más sobre la autorización previa en la página 24 de este manual.

Usted tiene una opción en cuanto a dónde surtir sus recetas. Puede ir a cualquier farmacia que participa en nuestro plan. Para obtener más información sobre sus opciones, por favor llame a **CVS Caremark**, el administrador de los beneficios farmacéuticos de MVP al **1-866-832-8077**.

Solamente puede surtir sus recetas en una farmacia minorista. No hay farmacias de pedidos por correo disponibles.

MVP tiene una lista de medicamentos que están cubiertas por el beneficio farmacéutico. Esto se llama el Formulario Médico Farmacéutico. Si un medicamento no está cubierto, usted o su farmacéutico tendrán que hablar con su médico sobre la posibilidad de cambiar el medicamento para uno que esté incluido en la lista. Para ver el Formulario Médico Farmacéutico del Medicaid de Cuidado Administrado de MVP, visite **mvphealthcare.com** y seleccione *Members*, luego *Pharmacy Benefits*.

Cuidado Hospitalario

Sus beneficios hospitalarios incluyen

- cuidado de paciente hospitalizado
- cuidado ambulatorio
- exámenes de laboratorio, radiografías, y otros exámenes

Atención de Emergencia

Los servicios de atención de emergencia son procedimientos, tratamientos o servicios necesarios para evaluar o estabilizar una emergencia.



Luego que haya recibido cuidado de emergencia pueda necesitar otro cuidado para asegurar que se mantenga en una condición estable. Dependiendo de la necesidad, puede recibir tratamientos en la sala de emergencia, en un cuarto hospitalario o en otro ambiente. Esto se llama **Servicios de Post Estabilización**.

Para más información sobre los servicios de emergencia, vea **Emergencias** en la página 13.

Cuidado Especializado

Sus beneficios de cuidado especializado incluyen los servicios de otros profesionales, incluyendo:

- terapeutas físicos; limitado a 40 consultas por año calendario
- terapeutas ocupacionales y del habla; limitado a 20 consultas por terapia por año calendario
- audiólogos
- parteras
- rehabilitación cardíaca
- podiatras si es niño o si es diabético

Los límites para los terapeutas físicos, ocupacionales, y habla no se aplican si usted es menor de 21 años, se la Oficina para Personas con Discapacidades del Desarrollo ha determinado que usted tiene discapacidades del desarrollo, o si padece de una lesión cerebral traumática. Para obtener más información sobre estos servicios, llame a Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-800-852-7826** (TTY: 1-800-662-1220).

Servicios de Atención Médica en un Centro de Salud Residencial (Residencia de Ancianos)

Los servicios cubiertos en una clínica privada incluyen estadías de corto plazo o de rehabilitación y estadías de largo plazo. Los servicios deben ser ordenados por su proveedor y ser autorizados por el Harmonious Health Care Plan de MVP.

Los servicios cubiertos del centro residencial de enfermería especializada incluyen:

- supervisión médica
- cuidado de atención residencial las 24 horas al día
- asistencia con actividades de la vida diaria

- terapia física
- terapia ocupacional
- servicios de patología del habla y lenguaje

Si necesita una colocación de largo plazo en una clínica privada, su Departamento de Servicios Sociales local deberá determinar si cumple con ciertos requisitos de ingreso requeridos por Medicaid. El Harmonious Health Care Plan de MVP y la clínica privada le pueden ayudar a presentar la solicitud.

Debe obtener este cuidado de parte de una clínica privada que esté dentro de la red del Harmonious Health Care Plan de MVP. Si selecciona una clínica privada fuera de la red del Harmonious Health Care Plan de MVP, es posible que tenga que transferirse a otro plan. Llame a la oficina de New York Medicaid Choice al **1-800-505-5678** para obtener ayuda con sus preguntas sobre los proveedores y las redes de planes de clínicas privadas.

Llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** para obtener ayuda para buscar una clínica privada dentro de nuestra red.

Beneficios de la Infertilidad

MVP cubrirá ciertos medicamentos para la infertilidad. Este beneficio se limita a la cobertura de tres ciclos de tratamiento de por vida.

MVP también cubrirá los servicios relacionados con la prescripción y el monitoreo del uso de dichos medicamentos, que incluyen:

- Visitas al consultorio
- Radiografías del útero y las trompas de falopio
- Ecografía pélvica
- Análisis de sangre

MVP cubrirá estos servicios de fertilidad si cumple con uno de los siguientes requisitos:

- Tiene entre 21 y 34 años de edad y no puede quedar embarazada después de 12 meses de relaciones sexuales regulares sin protección
- Tiene entre 35 y 44 años de edad y no puede quedar embarazada después de seis meses de relaciones sexuales regulares sin protección



Servicios del Programa Nacional de Prevención de la Diabetes (NDPP)

Si está en riesgo de desarrollar diabetes tipo 2, MVP cubre servicios podrían ayudarlo.

MVP cubrirá los servicios preventivos para la diabetes a través del Programa Nacional de Prevención de la Diabetes (National Diabetes Prevention Program, NDPP). Este beneficio cubrirá 22 sesiones de capacitación grupales del NDPP en el transcurso de 12 meses.

El Programa Nacional de Prevención de la Diabetes es un programa educativo y de apoyo diseñado para ayudar a las personas en riesgo de desarrollar diabetes tipo 2. El programa consiste en sesiones de capacitación grupales que se concentran en los efectos positivos y de largo plazo de comer de manera saludable y hacer ejercicio. Los objetivos de estos cambios de estilo de vida incluyen una modesta pérdida de peso y un aumento de la actividad física. Las sesiones del NDPP están a cargo de un instructor de estilo de vida capacitado.

Elegibilidad

Usted puede ser elegible para recibir los servicios de prevención de la diabetes si tiene la recomendación de un médico u otro profesional con licencia y cumple con todos los siguientes requisitos:

- Tienen por lo menos 18 años de edad
- No está embarazada actualmente
- Tiene sobrepeso
- No se le ha diagnosticado previamente diabetes tipo 1 o tipo 2

Además, debe cumplir con **uno** de los siguientes criterios:

- Debe tener un resultado de prueba de sangre del último año que indique que se encuentra dentro del rango de la prediabetes
- Deben haberle diagnosticado previamente diabetes gestacional
- Tiene un puntaje de cinco o más en la Prueba de riesgo de prediabetes de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) y la American Diabetes Association (ADA)

Hable con su médico para saber si califica para participar en el NDPP.

Cuidado de Salud Comportamiento

El cuidado de salud del comportamiento incluye el tratamiento y servicios de rehabilitación de la salud mental y el uso de sustancias (alcohol y drogas). Todos los afiliados del Harmonious Health Care Plan de MVP tienen acceso a los servicios para obtener ayuda para la salud emocional o para ayudar con problemas de uso del alcohol u otros problemas de sustancias.

Estos servicios incluyen:

Cuidado de Salud Mental

- Tratamiento de rehabilitación psiquiátrico intensivo
- Clínica
- Tratamiento de salud mental hospitalario
- Cuidado hospitalario parcial
- Tratamiento diurno continuo
- Servicios Personalizados Orientados a la Recuperación
- Servicios de Tratamiento Asertivo Comunitario
- Consejería individual y en grupo
- Servicios de intervención de crisis
- Inyecciones para afecciones relacionadas con la salud del comportamiento

Servicios para el Trastorno por Uso de Sustancias

- Tratamiento hospitalario y ambulante para el trastorno por uso de sustancias (alcohol y drogas)
- Servicios hospitalarios de desintoxicación
- Opiode, incluyendo el tratamiento de mantenimiento con metadona
- Tratamiento Residencial para el Trastorno por Uso de Sustancias
- Servicios de tratamiento ambulante para el alcohol y las drogas
- Servicios de desintoxicación

Salud Conductual Hogar y Servicios Basados en la Comunidad (BHHCBS en inglés)

BHHCBS (Salud Conductual Hogar y Servicios Basados en la Comunidad) puede ayudarlo con metas de la vida tales como el empleo, el estudio u otras áreas de su



vida en que desea trabajar. Para verificar si califica, un Manejador de Cuidado de Salud Centralizado debe completar una breve encuesta con usted que revelará si usted podría beneficiar de estos servicios. Si la encuesta revela que puede beneficiar, el Manejador de Cuidado hará una evaluación completa con usted para identificar cuáles son sus necesidades de salud enteras, incluyendo servicios físicos, mentales y de rehabilitación.

BHHCBS incluye:

- **Rehabilitación Psicosocial** (PSR por sus siglas en inglés) le ayuda a mejorar sus habilidades para alcanzar sus metas.
- **Tratamiento y Apoyo Psiquiátrico Comunitario** (CPST por sus siglas en inglés) es una manera de obtener servicios de tratamiento que necesita por un corto período de tiempo en un sitio que usted selecciona, tal como su propio hogar. CPST ayuda a conectarle con un programa licenciado de tratamiento.
- **Servicios de Habilitación** le ayudan a aprender nuevas habilidades para poder vivir de forma independiente en la comunidad.
- **Capacitación y Apoyo Familiar** enseña habilidades para ayudarle a las personas en su vida apoyarle con su recuperación.
- **Relevo a Corto Plazo** le ofrece un sitio seguro donde ir cuando necesita abandonar una situación estresante.
- **Relevo Intensivo** le ayuda a mantenerse fuera del hospital cuando está atravesando por una crisis al proveerle un sitio seguro donde quedarse que le puede ofrecer tratamiento.
- **Servicios de Apoyo de Educación** le ayudan a encontrar maneras de regresar a la escuela para obtener la educación y la capacitación que le ayudarán a obtener un trabajo.
- **Servicios Pre-vocacionales** le ayudan con habilidades necesarias para prepararse para el empleo.
- **Servicios de Empleo Transicional** le dan apoyo por un corto plazo mientras ensaya diferentes trabajos. Esto incluye entrenamiento en el trabajo para fortalecer las destrezas laborales para ayudar a mantener un trabajo al nivel del salario mínimo o arriba.
- **Servicios de Empleo Apoyados e Intensivos** le ayudan a encontrar un trabajo arriba del salario mínimo y conservarlo.
- **Servicios de Empleo con Apoyo Continuo** le ayudan a mantener su trabajo y a triunfar en el mismo.
- **Servicios de Empoderamiento-Apoyo de Compañeros** cuenta con personas que han pasado por la misma experiencia para ayudarle a alcanzar sus metas de recuperación.
- **Transporte No-Médico** provee transporte a actividades no médicas relacionadas con una meta en su plan de cuidado.

Servicios de Reducción de Daños

Si necesita ayuda relacionada al desorden por uso de sustancias, los Servicios de Reducción de Daños pueden ofrecerle un enfoque completo orientado al paciente para su salud y bienestar. MVP cubre servicios que pueden ayudar a reducir el uso de sustancias y otros daños relacionados con el mismo.

Estos servicios incluyen:

- Un plan de cuidado desarrollado por una persona con experiencia trabajando con usuarios de sustancias.
- Consejería de apoyo individual que le ayuda a cumplir sus metas.
- Consejería de apoyo en grupo en un sitio seguro para hablar con otros sobre temas que afectan su salud y bienestar.
- Consejería para apoyarle a tomarse el medicamento que se le ha recetado, así como su tratamiento continuo.
- Grupos de apoyo para ayudarle a comprender mejor el uso de sustancias e identificar técnicas y destrezas para enfrentarlas de manera que le sirvan a usted.

Para conocer más sobre estos servicios, llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220).

El Programa Little FootprintsSM (Huellitas) para Afiliadas Embarazadas

El Programa Little Footprints es un programa especial de Manejo de Caso para afiliadas embarazadas. Los servicios del programa empiezan tan pronto como recibamos información que alguien está embarazada. Le pedimos a nuestras afiliadas embarazadas que



se comuniquen con nosotros lo más pronto posible para que podamos enviarle materiales educativos importantes de salud y coordinar el cuidado y servicios con el proveedor de la afiliada para asegurar que cada afiliada embarazada reciba el cuidado de salud prenatal apropiado. Además tenemos unos atractivos regalos para todas nuestras afiliadas embarazadas que son útiles para nuevas madres y sus bebés.

Servicios Relacionados con la Mastectomía

La Ley de Derechos de Salud y Cáncer de la Mujer de 1998 requiere que MVP Health Care provea beneficios para los servicios relacionados con la mastectomía incluyendo la reconstrucción y cirugía para lograr una simetría entre los senos, una prótesis y las complicaciones resultantes de una mastectomía (incluyendo la linfedema). Para más información, llame al Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220).

Otros Servicios Cubiertos

- Equipo médico duradero (DME por sus siglas en inglés)/ accesorios auditivos/prótesis/ aparatos ortopédicos
- Servicios ordenados por el tribunal
- Ayuda para obtener servicios de apoyo social comunitario
- Servicios de Centros Federales Altamente Calificados (FQHC por sus siglas en inglés)

Beneficios Que Puede Obtener de MVP o Con Su Tarjeta de Medicaid

Para algunos servicios, usted puede seleccionar a dónde recibir el cuidado. Usted puede obtener los servicios usando su tarjeta de identificación como Afiliado de Harmonious Health Plan de MVP. También puede ir a ver a proveedores que aceptan su tarjeta de beneficios de Medicaid. No necesita un referido de su PCP para recibir estos servicios. Llámenos al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) si tiene preguntas.

Planificación Familiar

Puede ir a cualquier médico o clínica que acepte Medicaid y que ofrezca servicios de planificación familiar. También puede visitar uno de nuestros proveedores. No necesita un referido de su PCP.

Puede obtener medicamentos para la planificación familiar, dispositivos para la planificación familiar (dispositivos intrauterinos y diafragmas) que están disponibles con una receta además de servicios de anticoncepción de emergencia, esterilización, prueba de embarazo, cuidado prenatal y aborto. También puede consultar a proveedor de planificación familiar para pruebas y el tratamiento para el VIH e infecciones transmitidas sexualmente (STI) así como consejería relacionada con los resultados de su prueba. Las pruebas para la detección del cáncer u otras condiciones relacionadas también están incluidas dentro de las consultas para la planificación familiar.

Pruebas de Detección del VIH y las Infecciones Transmitidas Sexualmente

Puede obtener estos servicios de parte de su PCP o los médicos del Cuidado Administrado de Medicaid de Harmonious Health Plan de MVP. Cuando obtenga este servicio como parte de una consulta de planificación familiar, puede ver a cualquier médico o recurrir a cualquier clínica que acepte Medicaid y ofrezca los servicios de planificación familiar. No necesita una remisión cuando recibe este servicio como parte de una consulta de planificación familiar.

Todas las personas deben hablar con su PCP sobre hacerse una prueba del VIH. Para acceder a una prueba gratuita o una prueba donde no se brinde su nombre, llame a la línea de información gratuita de Consejería sobre VIH del estado de Nueva York al **1-800-233-SIDA** (233-7432).

Diagnóstico y Tratamiento de la Tuberculosis

Puede optar por ir a su PCP o a la agencia de salud pública del condado para hacerse un diagnóstico y/o recibir tratamiento. No necesita un referido para ir a la agencia de salud pública del condado.

Beneficios Que Puede Obtener Solamente Si Usa Su Tarjeta de Medicaid

Existen algunos servicios que Harmonious Health Care Plan de MVP no provee. Puede obtener estos servicios



de un proveedor que acepta Medicaid por medio de su tarjeta de Beneficios de Medicaid.

Transporte

El transporte médico de emergencia y/o de no emergencia será cubierto por Medicaid regular.

Transporte de Emergencia

Es muy importante para MVP que nuestros afiliados tengan acceso a la atención médica cuando la necesiten. Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**.

Transporte de No Emergencia

Si necesita ayuda con arreglar transporte para casos de no emergencia, usted o su proveedor deben llamar al **Servicio de Contestación Médica (MAS)** por sus siglas en inglés) a los teléfonos listados en la sección Números Telefónicos Importantes en la parte delantera de este manual.

De ser posible usted o su proveedor debe llamar por lo menos tres días antes de su cita médica y proveer su número de identificación de cliente de Medicaid (ejemplo, AB12345C, que se encuentra en su tarjeta de identificación como Afiliado de Harmonious Health Care Plan de MVP o su tarjeta de Beneficios de Medicaid), fecha de la cita y hora, dirección a dónde va y el médico que va a ver. El transporte de no emergencia incluye vehículo personal, bus, taxi, ambulette, y transporte público.

Si usted tiene una emergencia y necesita una ambulancia, debe llamar al 911.

Discapacidades del Desarrollo

Los afiliados que necesitan servicios para el discapacidades del desarrollo pueden usar su tarjeta de Beneficios de Medicaid para:

- terapias de largo plazo
- tratamiento de día
- servicios de vivienda
- programa de Coordinación de Servicio de Medicaid (MSC por sus siglas en inglés)
- servicios bajo la Exención de Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad
- Servicios de Exención del Modelo Médico (Care-at-Home)

Servicios No Cubiertos Por MVP o Medicaid

Estos servicios **no están disponibles** por MVP o Medicaid. Si obtiene algunos de estos servicios posiblemente tendrá que asumir los costos:

- cirugía cosmética si no es médicamente necesaria
- servicios de un podiatra a menos que sea diabético
- artículos personales o para comodidad personal
- servicios de un proveedor que no es parte del Harmonious Health Care Plan de MVP, a menos que sea un proveedor que pueda ver según se describa en otra parte de este manual o si el Harmonious Health Care Plan de MVP o su PCP le refiere a ese proveedor
- servicios para los cuales necesita un referido (aprobación) por adelantado y no la obtuvo

Es posible que tenga que asumir los costos de cualquier servicio que su PCP no apruebe. Además, si antes de obtener un servicio, usted acuerda ser un paciente que *paga de forma privada* o por *su cuenta*, tendrá que pagar por el servicio. Esto incluye:

- servicios no cubiertos (listados arriba)
- servicios no autorizados
- servicios brindados por proveedores que no son parte del Harmonious Health Care Plan de MVP

Si Recibe Una Cuenta

Si recibe una cuenta para un tratamiento o servicios que usted piensa que no debe pagar, no lo ignore. Llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) de inmediato. MVP le puede ayudar a comprender por qué recibió la cuenta. Si usted no es responsable por el pago, el Harmonious Health Care Plan de MVP se comunicará con el proveedor y ayudarlo a solucionar el problema.

Tiene derecho a solicitar una audiencia imparcial si piensa que se le está solicitando pagar por algo que Medicaid o el Harmonious Health Care Plan de MVP deben cubrir. Vea las Audiencias Imparciales en la página 32 de este manual.

Si tiene alguna pregunta, llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220).



Autorizaciones de Servicios

Autorización Previa

Existen algunos tratamientos o servicios para los que necesita obtener una aprobación antes de recibirlos o para poder seguir recibéndolos. Esto se llama una **autorización previa**. Usted o alguien de su confianza puede solicitarla.

Los siguientes tratamientos y servicios deben ser aprobados antes que los pueda recibir:

- Servicios de salud mental más allá de la evaluación anual que se le permite recibir sin remisión. Para obtener una autorización previa debe llamar al **1-844-946-8002** y seguir las instrucciones de salud mental y abuso de sustancias.
- Servicios hospitalarios (los servicios de emergencia no necesitan la aprobación previa de MVP)
- Servicios de dependencia química para pacientes hospitalarios
- Servicios de paciente hospitalario de desintoxicación y rehabilitación por abuso de alcohol y sustancias y servicios de dependencia química para pacientes ambulatorios
- Servicios de cuidado domiciliario, servicios de cuidado personal, sistemas de respuesta de emergencia personal (PERS por sus siglas en inglés)
- Cirugía
- Algunos servicios y pruebas especializadas
- Algunos exámenes radiológicos (resonancias magnéticas, tomografías computarizadas, tomografías por emisión de positrones, algunos escaneos cardíacos, y más)
- Equipo médico duradero y prótesis/aparatos ortopédicos
- Algunos medicamentos
- Servicios experimentales o con fines de investigación
- Servicios de cualquier médico que no sea un médico del Medicaid de Cuidado Administrado de MVP

La solicitud para obtener una aprobación para un tratamiento o servicio se llama **solicitud de autorización para servicio**. Para recibir aprobación

para estos tratamientos o servicios debe consultar con su PCP u otro médico de Medicaid de Cuidado Administrado de MVP. Su PCP u otro médico de Medicaid de Cuidado Administrado de MVP solicitarán la aprobación de parte de MVP. Si tiene alguna pregunta sobre este proceso o si tiene dificultad en obtener el cuidado que piensa que necesita, por favor llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220).

También tendrá que obtener una autorización previa si está recibiendo uno de estos servicios actualmente pero necesita seguir u obtener más cuidado. Esto incluye una solicitud para el cuidado de salud en su domicilio mientras esté en el hospital o después que haya salido del hospital. Esto se llama una **revisión concurrente**.

Qué Pasa Después Que Recibamos Su Solicitud de Autorización de Servicio

MVP cuenta con un equipo de revisión para asegurar que reciba los servicios que le prometemos. Los médicos y enfermeras son parte del equipo de revisión. Su trabajo es asegurar que el tratamiento o servicio que usted solicitó es médicamente necesario y apropiado para usted. Esto lo hacen por medio de chequear su plan de tratamiento con los estándares aceptables médicos.

Podemos decidir de rechazar una solicitud de autorización de servicio o de aprobarla por un monto que es menor al de la solicitud. Estas decisiones se harán por un profesional de cuidado de salud calificado. Si decidimos que el servicio solicitado no es médicamente necesario la decisión se tomará por un revisor clínico que puede ser un médico o un profesional de cuidado de salud que típicamente provee el cuidado que usted solicitó. Usted puede solicitar que los estándares médicos específicos, llamados **criterios de revisión clínica**, que se utilizan para tomar una decisión para las acciones se relacionaron a una necesidad médica.

Luego de recibir su solicitud la revisaremos bajo un **proceso de revisión estándar** o **expedita**. Usted o su médico puede solicitar una revisión expedita si se cree que un atraso causaría un grave daño a su salud. Si su solicitud de una revisión expedita es rechazada se lo informaremos y su caso se manejará bajo el proceso de revisión estándar.



Aceleraremos su revisión si:

- Un retraso podría poner seriamente en peligro su salud, su vida o su capacidad de funcionamiento.
- Su proveedor dice que la revisión debe ser más rápida.
- Usted solicita más servicio del que recibe actualmente.

En todos los casos revisaremos su solicitud tan pronto como lo requiera su condición médica pero no más allá de lo que se menciona a continuación.

Le informaremos a usted y a su proveedor ambos por teléfono y por escrito si su solicitud es aprobada o rechazada. También le informaremos la razón por la decisión. Le explicaremos las opciones de apelaciones o audiencias imparciales que tendrá si no está de acuerdo con nuestra decisión (*vea Apelaciones de Plan en la página 28 y Audiencias Imparciales en la página 32*).

Marcos de Tiempo Para las Solicitudes de Autorización Previa**Revisión Estándar**

Tomaremos una decisión sobre su solicitud dentro de tres días hábiles a partir del momento en que contemos con toda la información necesaria pero escuchará de nosotros no más allá de 14 días después que recibamos su solicitud. Le informaremos para el decimocuarto día si necesitamos más información.

Revisión Expedita

Tomaremos una decisión y escuchará de nosotros dentro de 72 horas. Le informaremos dentro de 72 horas si necesitamos más información.

Marcos de Tiempo Para Solicitudes de Revisión Concurrentes**Revisión Estándar**

Tomaremos una decisión dentro de un día hábil a partir del momento en que tengamos toda la información necesaria pero escuchará de nosotros no más allá de 14 días después que recibamos su solicitud. Le informaremos para el decimocuarto día si necesitamos más información.

Revisión Expedita

Tomaremos una decisión dentro de un día hábil a partir del momento en que tengamos toda la información necesaria. Nos comunicaremos con usted a más tardar

72 horas después de haber recibido su solicitud. Le diremos en el transcurso de un día hábil si necesitamos más información.

Plazos Especiales para Otras Solicitudes

Si está en el hospital o acaba de salir de este, y solicita atención médica domiciliaria, tomaremos una decisión en el plazo de 72 horas de haber recibido su solicitud.

Si recibe tratamiento para trastornos de uso de sustancias como paciente hospitalizado y solicita más servicios al menos 24 horas antes de ser dado de alta, tomaremos una decisión en el plazo de 24 horas de haber recibido su solicitud.

Si solicita servicios para trastornos por uso de sustancias o de salud mental que podrían estar relacionados con una comparecencia ante un tribunal, tomaremos una decisión en el plazo de 72 horas de haber recibido su solicitud.

Si solicita un medicamento recetado ambulatorio, tomaremos una decisión en el plazo de 24 horas de haber recibido su solicitud.

Si solicita aprobación para anular un protocolo de terapia escalonada, tomaremos una decisión en el plazo de 24 horas para medicamentos recetados ambulatorios. Un protocolo de terapia escalonada significa que necesitamos que primero pruebe otro medicamento antes de que aprobemos el medicamento que solicita. En lo que respecta a los demás medicamentos, tomaremos una decisión en el plazo de 14 días de haber recibido su solicitud.

Usted o su representante puede presentar una queja con el plan si no está de acuerdo con nuestra decisión de tomarnos más tiempo para revisar su solicitud. Usted o alguien de su confianza también puede presentar una queja referente al tiempo de la revisión con el Departamento de Salud del Estado de Nueva York llamando al **1-800-206-8125**.

Le notificaremos para la fecha en que nuestro tiempo para hacer la revisión haya expirado. Pero si por algún motivo no escucha de nosotros para esa fecha, sería el equivalente a que rechazáramos su solicitud de autorización. Si no respondemos a tiempo a una



solicitud para anular un protocolo de terapia escalonada, su solicitud será aprobada.

Si no está satisfecho con esta respuesta tiene derecho de presentar una apelación de plan con nosotros. Vea *Apelación de Plan* en la página 28 de este manual.

Otras Decisiones Sobre Su Cuidado

A veces haremos una revisión concurrente sobre el cuidado que está recibiendo para confirmar que todavía necesite el cuidado. También podremos revisar otros tratamientos y servicios que haya recibido. Esto se llama una **revisión retrospectiva**. Le informaremos si tomar estas decisiones.

Marcos de Tiempo para el Aviso de Otras Acciones

En la mayoría de los casos si tomamos una decisión de reducir, suspender o terminar un servicio que ya hemos aprobado y que usted está recibiendo actualmente, le tenemos que avisar con al menos 10 días de notificación antes de cambiar el servicio.

Es nuestra obligación informarle por lo menos 10 días antes de que tomemos cualquier decisión sobre los servicios de largo plazo y de apoyo tales como cuidado de servicio a domicilio, cuidado personal, el Servicio de Asistencia Personal Dirigida por el Consumidor (CDPAS por sus siglas en inglés), cuidado de salud diurno de adultos y cuidado de enfermería permanente a domicilio.

Si estamos revisando cuidado que se le ha proveído en el pasado tomaremos una decisión sobre si lo pagaremos dentro de 30 días de recibir la información necesaria para la revisión retrospectiva. Si rechazamos el pago de un servicio, le enviaremos un aviso a usted y a su proveedor el día que el pago sea rechazado. Estos avisos no son facturas. **No tendrá que pagar por cualquier cuidado que haya recibido que estuviera cubierto por el plan o por Medicaid** aunque si más adelante rechazamos el pago al proveedor.

También puede llamar al Consumer Advocacy Network (Red Independiente de Abogacía para el Consumidor) (ICAN, por sus siglas en inglés) para recibir asesoría gratuita e independiente sobre su cobertura, así como opciones para presentar quejas o apelaciones. El ICAN le puede ayudar a manejar el proceso de apelación.

Comuníquese con ICAN por medio de una de las siguientes formas para conocer más sobre sus servicios:

- llame al **1-844-614-8800** (TTY: 711)
- visite **icannys.org**
- email **ican@cssny.org**

Cómo Reciben Pago Nuestros Proveedores

Tiene derecho de preguntarnos si tenemos un arreglo financiero especial con nuestros proveedores que pueda afectar su uso de los servicios de cuidado de salud. Puede llamar al Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) si tiene inquietudes específicas.

Queremos que sepa que la mayoría de nuestros proveedores reciben pago de una o más de las siguientes maneras:

- Si nuestros proveedores trabajan en una clínica o centro de salud, probablemente reciben un sueldo. El número de pacientes que reciben no tiene ningún efecto.
- Nuestros proveedores que trabajan de sus propias oficinas posiblemente reciban una cuota establecida cada mes por cada paciente para el que sean el PCP. La cuota se mantiene igual ya sea que el paciente necesita una consulta o varias—o inclusive si no necesita ninguna. Esto se llama **capitación**.
- A veces los proveedores reciben una cuota establecida por cada persona en su lista de pacientes pero alguna porción del dinero (quizás el 10 por ciento) puede ser retenido para un fondo de incentivos. Al final del año este fondo se utiliza para premiar a los PCPs que han cumplido con los estándares para recibir un pago adicional que fueron establecidos por el Plan.
- A los proveedores también se les puede pagar por una “cuota por servicio”. Esto significa que reciben una cuota acordada por el Plan por cada servicio que proveen.

Puede Ayudar Con las Políticas del Plan

Valoramos sus ideas. Nos puede ayudar a desarrollar políticas que sirvan mejor a nuestros afiliados. Si tiene



ideas, cuéntenos de ellas. A lo mejor le gustaría trabajar con una de nuestras juntas de asesoría de los afiliados o algún comité. Llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) para averiguar cómo puede ayudar.

Información del Servicios a los Afiliados de MVP

Puede obtener la siguiente información llamando al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220):

- Una lista de los nombres, direcciones, y títulos de los Directores de la Junta de MVP, los funcionarios, dueños y socios.
- Una copia de los estados de cuenta financieros/hojas de saldo, resúmenes de ingresos y gastos más recientes.
- Una copia del contrato de suscriptor de pago directo individual más reciente.
- Información del Departamento de Servicios Financieros sobre quejas de los consumidores sobre MVP.
- Cómo mantenemos sus registros médicos e información de afiliado confidenciales.
- Le diremos cómo MVP revisa sobre la calidad de servicio a nuestros afiliados, por escrito.
- Le diremos los hospitales con que trabajan nuestros proveedores de salud.
- Si nos solicita por escrito, le indicaremos los lineamientos que usamos para revisar las condiciones o enfermedades que son cubiertas por MVP.
- Si nos solicita por escrito, le indicaremos las cualificaciones necesarias y cómo los proveedores de cuidado de salud pueden solicitar ser parte de la red de MVP.
- Si nuestros contratos o subcontratos incluyen planes incentivos para los médicos que afectan el uso de servicios de remisión y, de ser así, información sobre el tipo de arreglos de incentivos utilizados y si se ofrece una protección de término de pérdidas a los médicos y grupos médicos.
- Información sobre cómo está organizada nuestra compañía y cómo funciona.

Manténganos Informados

Llame al Servicios a los Afiliados de MVP cuando ocurran estos cambios en su vida:

- Cambia su nombre, dirección o número de teléfono.
- Experimenta un cambio en su elegibilidad de Medicaid.
- Está embarazada.
- Da a luz.
- Hay un cambio de seguro para usted.
- Se inscribe en un nuevo programa de manejo de caso o recibe servicios de manejo de caso en otra organización basada en la comunidad.

Si ya no recibe Medicaid, consulte con su Departamento de Servicios Sociales local. Es posible que pueda inscribirse en otro programa.

Opciones de Des-Inscripción

Si Desea Abandonar MVP

Al momento de inscribirse en MVP tiene 90 días (tres meses) para decidir si desea quedarse en nuestro plan o abandonarlo e inscribirse en otro plan de salud de Medicaid de Cuidado Administrado Plan de Salud y Recuperación (HARP en inglés).

Luego de los 90 días debe permanecer en nuestro plan por nueve meses más a menos que tenga una buena razón (**Buena Causa**) para des-inscribirse de nuestro plan.

Algunos ejemplos de buena causa incluyen:

- Nuestro plan de salud no cumple con los requisitos del Estado de Nueva York y los afiliados son perjudicados por ello.
- Usted se traslada fuera de nuestra área de servicio.
- Usted, el plan y el Departamento de Servicios Sociales todos acuerdan que la des-inscripción es lo mejor para usted.
- Usted está o se vuelve exento al cuidado administrado.
- Nosotros no ofrecemos un servicio de Medicaid de Cuidado Administrado que usted puede obtener de otro plan de salud en su área.
- Necesita un servicio que está relacionado con un beneficio que hemos optado por no cubrir y el



tener que conseguir el servicio de forma separada arriesgaría su salud.

- No hemos podido proveerle servicios tal como se nos requiere bajo nuestro contrato con el estado.

Si Quiere Cambiarse A Otro Plan de Medicaid de Cuidado Administrado

Llame al personal de cuidado administrado de su Departamento de Servicios Sociales local. Los números telefónicos para las oficinas dentro del área de servicio de MVP están ubicadas en la portada de este manual.

O llame a New York Medicaid Choice al **1-800-505-5678**. Los consejeros de The New York Medicaid Choice pueden ayudarle a cambiarse de planes de salud.

Es posible que pueda cancelar su inscripción o trasladarse a otro plan por teléfono. A menos que esté excluido o exento del cuidado administrado, tendrá que seleccionar otro plan de salud.

Puede tomar entre dos o seis semanas procesar su solicitud dependiendo de cuándo se recibió. Recibirá un aviso que el cambio se llevará a cabo para cierta fecha. El Harmonious Health Care Plan de MVP proveerá el cuidado que necesite hasta ese momento.

Puede solicitar una acción más expedita si cree que el tiempo que tome el proceso regular causará más perjuicio a su salud. También puede solicitar una acción más expedita si se ha quejado porque no estuvo de acuerdo con la inscripción. Llame a su Departamento de Servicios Sociales local (vea **Números de Teléfono Importantes** al principio de este Guía del Afiliado) o al New York Medicaid Choice at **1-800-505-5678**.

Podría Volverse Inelegible para el Medicaid de Cuidado Administrado y Plan de Salud y Recuperación (HARP en inglés)

Usted o su hijo pueden tener que abandonar el Harmonious Health Care Plan de MVP si usted:

- se traslada fuera del condado o del área de servicio
- se cambia a otro plan de cuidado administrado
- se une a otra Organización de Mantenimiento de Salud (HMO por sus siglas en inglés) u otro plan de seguro por medio del trabajo

- va a la cárcel
- de otra manera pierda elegibilidad

Si es necesario que abandone de Harmonious Health Care Plan de MVP o si se vuelve inelegible para el Medicaid, todos sus servicios podrán detenerse repentinamente, incluyendo cualquier cuidado que reciba en su hogar. Llame al New York Medicaid Choice al **1-800-505-5678** inmediatamente si esto suceda.

Le Podemos Pedir que Abandone el Harmonious Health Care Plan de MVP

También puede perder su afiliación a MVP si con frecuencia:

- se niega a trabajar con su PCP con respecto a su cuidado
- no cumple con sus citas
- va a la sala de emergencia para una atención que no sea de emergencia
- no sigue las reglas de MVP Harmonious Health Care Plan
- no llena sus formularios honestamente o no provee la información correcta (comete fraude)
- causa abuso o daño a los afiliados, proveedores o el personal
- actúa de maneras que nos complican poder hacer lo mejor para usted y otros afiliados inclusive después que hemos tratado de arreglar los problemas

Apelaciones de Plan

Existen algunos tratamientos y servicios para los que necesita obtener una aprobación antes de recibirlos o para continuar recibéndolos. Esto se llama **autorización previa**. La solicitud de aprobación de un tratamiento o servicio se llama una **solicitud de autorización de servicio**. Este proceso se describe en la página 24 en este manual. Cualquier decisión de rechazar una solicitud de autorización de servicio o de aprobarla por una cantidad que sea menos a la solicitada se llama una **determinación adversa inicial**.

Si no está satisfecho con nuestra decisión sobre su cuidado hay medidas que puede tomar.

Su proveedor puede solicitar una reconsideración si tomamos una decisión que su solicitud de autorización de servicio no es médicamente necesaria o si es



experimental o con fines de investigación y no hablamos con su médico al respecto, su médico puede solicitar hablar con el Director Médico del plan. El Director Médico hablará con su médico dentro de un día hábil.

Puede Presentar una Apelación de Plan

Si usted cree que nuestra decisión en cuanto a su solicitud de autorización de servicio es incorrecta, puede pedirnos que revisemos su caso nuevamente. A esto se le denomina **apelación de plan**. Usted tiene 60 días calendario a partir de la fecha del aviso de la determinación adversa inicial para solicitar una apelación de plan.

Puede llamar al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) si necesita ayuda para solicitar una apelación de plan o para seguir los pasos de un proceso de apelación. Podemos ayudarle si tiene necesidades especiales, como un impedimento de la vista o de audición, o si necesita servicios de traducción.

Puede solicitar una apelación de plan o puede pedirle a alguien, como un familiar, amigo, médico o abogado, que lo haga por usted. Usted y esa persona deberán firmar y fechar una declaración que diga que usted desea que esa persona lo represente.

No lo trataremos de forma diferente o actuaremos indebidamente con usted por el hecho de que usted ha solicitado una apelación de plan.

Ayuda Para Continuar Mientras Apela Una Decisión Sobre Su Cuidado

Si decidimos reducir, suspender o interrumpir los servicios que recibe actualmente, podrá continuar los servicios mientras espera a que se decida su apelación de plan. Debe solicitar su apelación de plan en el plazo de 10 días después de haberse enterado de que su atención cambiará o en la fecha en que el cambio en los servicios esté previsto que ocurra, lo que ocurra al último.

Si su apelación de plan resulta en otro rechazo es posible que tenga que pagar por el costo de cualquier beneficio continuo que haya recibido.

Solicitar una Apelación de Plan

Puede llamarnos o escribirnos para solicitar una apelación de plan. Cuando solicita una apelación de plan, o poco después, deberá brindarnos:

- Su nombre, dirección, y nombre de Identificación de Afiliado de MVP
- El servicio que solicitó y el/los motivo(s) de la apelación
- Cualquier información que desea que revisemos, como sus expedientes médicos, cartas de sus proveedores u otra información que explique por qué necesita los servicios.
- Cualquier información específica que hayamos solicitado en el aviso de determinación adversa inicial.

Para ayudarle a prepararse para su apelación de plan, puede pedir ver las pautas, los expedientes médicos y otros documentos que usamos para tomar la determinación adversa inicial. Si su apelación de plan es acelerada, puede haber un breve período para brindarnos la información que quiere que revisemos. Puede solicitar ver estos documentos o solicitar una copia gratuita de los mismos llamando a Centro de Servicios para Afiliados de MVP al **1-844-946-8002**.

Puede brindarnos información y materiales por teléfono llamando al **1-844-946-8002**, o puede enviarnos un correo electrónico a:

**ATTN: MEMBER APPEALS
MVP HEALTH CARE
625 STATE STREET
SCHENECTADY NY 12305-2111**

Si solicita una apelación de plan por teléfono, a menos que sea acelerada, también debe enviarnos su apelación de plan por escrito.

Si solicita un servicio fuera de la red o un proveedor fuera de la red y nosotros afirmamos que el servicio que usted solicitó no es muy distinto de un servicio disponible de un proveedor participante de MVP, puede pedirnos que verifiquemos si el servicio es médicamente necesario para usted. Deberá solicitar a su proveedor que envíe esta información para que se incluya en su apelación de plan:

- Una declaración por escrito de su proveedor que diga que el servicio fuera de la red es muy distinto del servicio que el plan puede ofrecer de un proveedor



participante. Su proveedor debe ser un especialista elegible o certificado por la Junta que trate a personas que necesitan el servicio que usted solicita.

- Dos documentos médicos o científicos que prueben que el servicio que usted solicita es más beneficioso para usted y no le causará más daño que el servicio que MVP puede brindar de un proveedor participante.

Si su proveedor no envía esta información de cualquier forma revisaremos su apelación de plan. Sin embargo, usted podría no ser elegible para una apelación externa (vea *Apelaciones Externas en página 31 para más información*).

Qué Pasa Luego Que Recibamos Su Apelación de Plan

Le enviaremos una carta dentro de 15 días informándole que estamos trabajando en su apelación de plan.

Le enviaremos una copia gratuita de los expedientes médicos y cualquier otra información que utilizaremos para tomar la decisión sobre la apelación. Si su apelación de plan es acelerada, puede haber un breve período para revisar esta información.

También puede proveer información que se puede usar para tomar la decisión ya sea en persona o por escrito. Llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) si no está seguro de qué información nos dan.

Apelación de plan de temas clínicos se decidirán por profesionales de cuidado de salud calificados que no tomaron la primera decisión y al menos uno de ellos será un revisor clínico. Las decisiones no clínicas se manejarán por personas que trabajan a un nivel superior que las personas que trabajaron en su primera decisión.

Se le proveerán las razones de nuestra decisión y nuestro razonamiento clínico, si aplica. El aviso de la decisión sobre la apelación de plan para rechazar o aprobar su solicitud por una cantidad que sea menor a la solicitada se denomina **determinación adversa final**.

Si considera que nuestra determinación adversa final es incorrecta:

- Usted puede pedir una audiencia imparcial (vea *Audiencias Imparciales en página 32*).

- Para algunas decisiones, es posible que pueda solicitar una apelación externa (vea *Apelaciones Externas en página 31*).
- Su puede presentar una queja con el Departamento de Salud del Estado de Nueva York llamando al **1-800-206-8125**.

Marcos de Tiempo para las Apelaciones de Plan

Apelaciones de Plan Estándar

Si tenemos toda la información necesaria le comunicaremos nuestra decisión a partir de 30 días calendario desde cuando se le pregunte su apelación de plan. Se le enviará un aviso escrito de nuestra decisión dentro de dos días hábiles del momento en que tomemos nuestra decisión.

Apelaciones de Plan Expedita

Si tenemos toda la información necesaria las decisiones de acciones de apelaciones expeditas se tomarán en dos días a partir del momento en que recibamos su apelación de plan, pero no más de 72 horas de cuando usted pidió su apelación de plan.

Le informaremos dentro de 72 horas hábiles luego de presentarnos su apelación de plan si necesitamos más información para tomar una decisión.

Tomaremos una decisión sobre su apelación dentro de 24 horas si su solicitud fue rechazada cuando usted solicitó un tratamiento adicional para el desorden por uso de sustancias por lo menos 24 horas antes de que se le fuera a dar de alta del hospital.

Le informaremos de nuestra decisión por teléfono o le enviaremos una notificación por escrito más adelante.

Su apelación de plan se revisará bajo el proceso expedito si:

- Usted o su médico solicita que se revise su apelación de plan bajo el proceso de revisión expedita. Su médico tendría que explicar cómo un atraso le causaría algún daño a su salud. Si su solicitud expedita es rechazada se lo informaremos y su apelación será revisada bajo el proceso estándar.
- Su solicitud fue rechazada cuando pidió seguir recibiendo cuidado que ahora actualmente está



recibiendo o si necesita extender un servicio que se le ha proveído.

- Su solicitud fue rechazada cuando solicitó cuidado de salud domiciliario después que estuvo en el hospital.
- Su solicitud fue rechazada cuando solicitó un tratamiento hospitalario adicional para un desorden por uso de sustancias por lo menos unas 24 horas antes de que se le fuera a dar de alta del hospital.

Si necesitamos más información para decidir si tomar una decisión estándar o expedita sobre su solicitud de servicio haremos lo siguiente:

- Le escribiremos y le informaremos sobre la información necesaria. Si su solicitud está en una revisión expedita le llamaremos inmediatamente y luego enviaremos una carta escrita.
- Informarle por qué el atraso es en su mejor interés.
- Tomar una decisión no más allá de 14 días de la fecha en que pedimos más información.

Usted o su representante también nos pueden solicitar de tomarnos más tiempo para tomar una decisión. Esto se puede deber a que tiene más información que darle al MVP para que decida su caso. Esto lo puede hacer llamando al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) o escribiendo a:

**ATTN: MEMBER APPEALS
MVP HEALTH CARE
625 STATE STREET
SCHENECTADY NY 12305-2111**

Usted o su representante puede presentar una queja con el MVP si no está de acuerdo con nuestra decisión de tomarnos más tiempo para revisar su apelación de plan. Usted o alguien de su confianza también puede presentar una queja acerca del tiempo de la revisión con el Departamento de Salud del Estado de Nueva York llamando al **1-800-206-8125**.

Si no recibe una respuesta a su apelación de plan o si no decidimos a tiempo, incluidas las prórrogas, puede solicitar una audiencia justa (*vea Audiencias Imparciales en página 32*).

Si no decidimos su apelación de plan a tiempo, y dijimos que el servicio que usted solicita; 1) no es médicamente necesario; 2) es experimental o de investigación; 3) no es distinto de la atención que puede recibir en la red de

MVP; o 4) está disponible de un proveedor participante que tenga la correcta capacitación y experiencia para satisfacer sus necesidades, la denegación original se revertirá. Esto significa que su solicitud para una autorización de servicio estará aprobada.

Apelaciones Externas

Usted tiene otros derechos de apelación si nosotros afirmamos que el servicio que usted solicita era:

- no es médicamente necesario
- experimental o con fines de investigación
- no era diferente al cuidado que está disponible en nuestra red
- disponible de un proveedor participante que cuenta con el entrenamiento y experiencia debidos para cumplir sus necesidades

Para este tipos de decisiones, puede solicitar al Estado de Nueva York una **apelación externa** independiente. Esto se llama apelación externa porque se decide por revisadores que no trabajan para el plan de salud o el estado. Estos revisadores son gente calificada aprobada por el Estado de Nueva York. El servicio debe estar en el paquete de beneficios del MVP o ser un tratamiento experimental, un ensayo clínico o un tratamiento para una enfermedad rara. No tiene que pagar por una apelación externa.

Antes que solicite una apelación externa:

- Debe presentar una apelación de plan con MVP y recibir nuestra determinación adversa final, o
- Si no ha recibido el servicio y solicita una apelación de plan expedita con MVP, puede solicitar una apelación externa expedita a la misma vez. Su médico tendrá que decir que una apelación externa expedita es necesaria, o
- Usted y MVP puedan acordar de omitir nuestro proceso de apelación e ir directamente a la apelación externa, o
- Puede comprobar que MVP no obedeció las reglas correctamente al momento de procesar su apelación de plan.

Tiene cuatro meses después que reciba la determinación adversa final de MVP para solicitar una apelación externa. Si usted y MVP acuerdan omitir el proceso de apelaciones,



deben solicitar la apelación externa dentro de cuatro meses desde que llegaron a ese acuerdo.

Para solicitar una apelación externa llene una solicitud y envíela al Departamento de Servicios Financieros del Estado de Nueva York. Puede llamar al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220) si necesita ayuda para presentar una apelación. Usted y sus médicos tendrán que proveer información sobre su problema médico. La solicitud de la apelación externa indica la información que será necesaria.

Puede obtener una solicitud para una apelación externa por medio de:

- llamar al Departamento de Servicios Financieros al **1-800-400-8882**
- visitando el sitio electrónico del Departamento de Servicios Financieros al dfs.ny.gov
- comunicarse con MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220)

Su apelación externa se decidirá en 30 días hábiles. Si el revisador de la apelación externa requiere más información puede llevar más tiempo (hasta cinco días hábiles más). Usted y el plan recibirán la decisión final dentro de dos días después que se haya tomado la decisión.

Puede obtener una decisión más rápida si su médico indica que un atraso causaría un grave daño a su salud o si está en el hospital después de una visita a la sala de emergencia y la atención hospitalaria es rechazada por MVP.

Esto se llama una **apelación externa expedita**. El revisor de la apelación externa decidirá la apelación externa en 72 horas o menos.

Si solicitó un tratamiento hospitalario para el desorden por uso de sustancias por lo menos 24 horas antes de que se le fuera a dar de alta del hospital, MVP seguirá pagando por su estadía si solicita una apelación de plan expedita dentro de 24 horas y si solicita una apelación expedita externa a la misma vez. MVP seguirá pagando por su estadía hasta que se tome una decisión sobre sus apelaciones. MVP tomara una decisión sobre su apelación de plan expedita dentro de 24 horas. La

apelación expedita externa será decidida dentro de 72 horas.

El revisor de apelación externa le comunicará a usted y al plan sobre la decisión inmediatamente por teléfono o por fax. Luego se enviará una carta que le informará de la decisión.

Si solicita una apelación de plan y recibe una determinación adversa final que rechaza, reduce, suspende o interrumpe su servicio, puede solicitar una **audiencia imparciales**. Puede solicitar una audiencia imparciales, una apelación externa o ambas. Si solicita una audiencia imparciales y una apelación externa, la decisión del oficial de la audiencia imparcial será la que cuenta.

Audiencias Imparciales

Solicite una Audiencia Imparcial del Estado de New York

Puede pedirle al Estado de Nueva York una audiencia imparcial por cualquiera de las siguientes razones.

Usted no está satisfecho con una decisión del Departamento de Servicios Sociales o del Departamento de Salud de Nueva York respecto a si permanece o abandona MVP.

Usted no está satisfecho con nuestra decisión en lo que respecta a la restricción de sus servicios y considera que la decisión limita sus beneficios de Medicaid.

En este caso, tiene 60 días calendario a partir de la fecha del Aviso de Intento de Restricción para solicitar una audiencia justa. Si solicita una audiencia justa en el plazo de 10 días a partir del Aviso de Intento de Restricción, o antes de la fecha efectiva de la restricción, lo que ocurra al último, puede continuar sus servicios hasta que se tome la decisión de la audiencia justa. Sin embargo, si pierde su audiencia justa, es posible que deba pagar el costo por los servicios que recibió mientras estaba esperando por la decisión.

Usted no está satisfecho con la decisión de que su proveedor no ordenó los servicios que usted quería y considera que la decisión del proveedor interrumpe o limita sus beneficios de Medicaid.



En este caso, debe presentar una queja a MVP. Si MVP está de acuerdo con su médico, usted debe solicitar una Apelación de plan. Si recibe una determinación adversa final, tendrá 120 días calendario a partir de la fecha de la determinación adversa final para solicitar una audiencia Estatal justa.

Usted no está satisfecho con una decisión que tomamos con respecto a su atención y considera que la decisión limita sus beneficios de Medicaid.

Si no está satisfecho con nuestra decisión de reducir, suspender o interrumpir la atención que estaba recibiendo; rechazar la atención que quería; rechazar el pago por la atención que recibió; o porque no le permitimos disputar un monto de copago, otro monto que adeuda o el pago que realizó por su atención médica.

En este caso, primero debe solicitar una apelación de plan y recibir una determinación adversa final. Tendrá 120 días calendario a partir de la fecha de la determinación adversa final para solicitar una audiencia justa. Si solicitó una apelación de plan y recibió una determinación adversa final que reduce, suspende o interrumpe la atención que recibe actualmente, puede continuar recibiendo los servicios que su proveedor ordenó mientras espera por la decisión sobre la audiencia justa. Debe solicitar una audiencia justa en el plazo de 10 días a partir de la fecha de la determinación adversa final o cuando la acción entre en vigor, lo que ocurra al último. Sin embargo, si solicita que sus servicios continúen y pierde su audiencia justa, es probable que tenga que pagar el costo de los servicios que recibió mientras estaba esperando por una decisión.

Usted solicitó una apelación de plan y el plazo para que decidamos su apelación de plan ha caducado, incluyendo las prórrogas.

En este caso, si no recibe una respuesta a su apelación de plan o no tomamos una decisión a tiempo, puede solicitar una audiencia justa.

La decisión que reciba del oficial de la audiencia imparcial será final.

Solicitar una Audiencia Imparcial

Puede solicitar una audiencia imparcial por:

- llamando **1-800-342-3334**
- mandando su solicitud por fax al **518-473-6735**

- visitando el sitio otda.ny.gov/hearings y seleccionando *Request a Fair Hearing*
- enviando su solicitud a:
**NYS OFFICE OF TEMPORARY & DISABILITY ASSISTANCE
 OFFICE OF ADMINISTRATIVE HEARINGS
 MANAGED CARE HEARING UNIT
 PO BOX 22023
 ALBANY NY 12201-2023**

Cuando solicite una audiencia imparcial sobre una decisión que haya tomado MVP, debemos enviarle una copia del paquete de evidencia. Esta es la información que usamos para tomar nuestra decisión sobre su cuidado. El plan brindará esta información al oficial de la audiencia para explicar nuestra acción. Si no hay suficiente tiempo para enviársela por correo, traeremos una copia del paquete de evidencia a la audiencia para usted. Si no recibe su paquete de evidencia la semana anterior a su audiencia, puede llamar al **1-844-946-8002** y solicitarlo.

Recuerde que puede presentar una queja en cualquier momento ante el Departamento de Salud del Estado de Nueva York llamando al **1-800-206-8125**.

Proceso de Queja

Quejas

Esperamos que nuestro plan de seguro le sirva bien. Si tiene algún problema, hable con su PCP o llame o escriba al Servicios a los Afiliados de MVP. La mayoría de los problemas se pueden resolver de inmediato. Si tiene un problema o alguna disputa con su cuidado o sus servicios, puede presentar una queja con el plan. Los problemas que no se resuelven de inmediato por teléfono y cualquier queja que recibamos por correo se manejarán de acuerdo a nuestro procedimiento de quejas.

Puede llamar a Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** si necesita ayuda para presentar una queja o siguiendo los pasos del proceso de la queja.

No le complicaremos las cosas ni tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

También tiene derecho de comunicarse con el Departamento de Salud de Nueva York sobre su queja llamando al **1-800-206-8125** o escribiendo a:



COMPLAINT UNIT
BUREAU OF CONSUMER SERVICES
OHIP DHP CO 1CP-1609
NYS DEPARTMENT OF HEALTH
ALBANY NY 12237

También puede comunicarse con su Departamento de Servicios Sociales local y presentar su queja en cualquier momento. Puede llamar al Departamento Servicios Financieros del Estado de Nueva York al **1-800-342-3736** si su queja es en referencia a un problema de cobro.

Cómo Presentar Una Queja Con MVP

Usted puede presentar una queja o puede tener a otra persona, como un miembro de la familia, un amigo, un proveedor, o un abogado, presentar la queja por usted. Usted y esa persona tendrá que firmar y fechar una declaración diciendo que desea que esa persona que le represente.

Para presentar una queja por teléfono, llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). Las horas de servicio son de lunes a viernes de 8 am a 6 pm. Si nos llama en horas fuera de oficina, deje un mensaje. Le devolveremos la llamada el próximo día hábil. Si necesitamos más información para tomar una decisión, le dejaremos saber.

Nos puede escribir con su queja o llamar al número del Servicios a los Afiliados para solicitar un formulario para la queja. Su formulario de queja completado debe enviarlo a:

ATTN: MEMBER APPEALS
MVP HARMONIOUS HEALTH CARE PLAN
625 STATE ST
SCHENECTADY NY 12305-2111

Luego Que Pasa Con Su Queja

Si no resolvemos el caso inmediatamente por teléfono o después de recibir su queja escrita, le enviaremos una carta dentro de 15 días hábiles. **La carta le dirá:**

- quién está trabajando en su queja
- cómo comunicarse con esta persona
- si necesitamos más información

También puede proporcionar información que se usará para revisar su queja en persona o por escrito.

Llame a Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** si no está seguro de qué información darnos.

Su queja será revisada por una o más personas calificadas. Si su queja es referente a temas clínicos su caso será revisado por uno o más profesionales de cuidado de salud calificados.

Después que revisemos su queja le informaremos de nuestra decisión en 45 días a partir de cuando tengamos toda la información necesaria para atender su queja pero escuchará de nosotros dentro de no más de 60 días desde el día en que recibamos su queja. Le escribiremos e informarle sobre las razones de nuestra decisión.

Cuando un atraso podría poner su salud en peligro le informaremos de nuestra decisión en 48 horas de cuando tengamos toda la información necesaria para contestar su queja pero escuchará de nosotros en no más de siete días desde el momento en que recibamos su queja. Le llamaremos con nuestra decisión o intentaremos comunicarnos con usted para informarle. Recibirá una carta de seguimiento de nuestra comunicación en tres días hábiles.

Le informaremos cómo apelar nuestra decisión si no está satisfecho e incluiremos cualquier formulario que necesite.

Si no podemos tomar una decisión sobre su queja porque no contamos con suficiente información, le enviaremos una carta informándole al respecto.

Apelaciones de Quejas

Si no está de acuerdo con alguna decisión que tomamos sobre su queja, usted o alguien de su confianza puede presentar una **apelación de queja** en su nombre ante el plan.

Puede presentar una apelación de queja si no está satisfecho con lo que hemos decidido. Tiene 60 días hábiles desde que le informamos para presentar una apelación de queja. Puede hacer esto por su propia cuenta o pedirle a alguien de su confianza que presenten la apelación de queja a su nombre. La apelación de queja debe hacerse por escrito. Si presenta una apelación por teléfono debe seguirle por escrito. Después de su llamada le enviaremos un formulario que es un resumen de su apelación telefónica. Si está de acuerdo



con nuestro resumen debe firmarla y devolvernos el formulario. Puede hacer cualquier cambio necesario antes de devolverla.

Después que recibamos su apelación de queja, le enviaremos una carta dentro de 15 días hábiles. La carta le dirá:

- quién está trabajando en su apelación de queja
- cómo comunicarse con esta persona
- si necesitamos más información

Su apelación de queja será revisada por una o más personas calificadas a un nivel más alto que los que tomaron la primera decisión sobre su queja. Si su apelación de queja se refiere a temas clínicos su caso será revisado por uno o más profesionales de salud calificados junto con al menos un revisador clínico que no tomaron ninguna parte en tomar la primera decisión sobre su queja.

Si contamos con toda la información que necesitamos, sabrá de nuestra decisión en 30 días hábiles. Si un atraso pondría en riesgo su salud recibirá nuestra decisión en dos días hábiles del momento en que tengamos toda la información necesaria para que decidamos sobre la apelación. Se le dará las razones por nuestra decisión y nuestro razonamiento clínico si es que aplica. Si aún no está satisfecho, usted o alguien en su nombre puede presentar una queja en cualquier momento con el Departamento de Salud de Nueva York llamando al **1-800-206-8125**.

Derechos y Responsabilidades de los Afiliados

Sus Derechos

Como afiliado a MVP Harmonious Health Care Plan, tiene derecho a:

- Que se le trate con respeto, sin importar su estado de salud, su género, raza, color, religión origen nacional edad, estado civil u orientación sexual.
- Que se le informe dónde, cuándo, y cómo obtener los servicios que necesita de MVP Harmonious Health Care Plan.

- Que su PCP le informe en idioma que pueda comprender qué es lo que anda mal, qué se puede hacer por usted, y cuál será el resultado más probable.
- Obtener una segunda opinión sobre su cuidado.
- Aprobar cualquier tratamiento o plan para su cuidado luego que tal plan se le ha explicado completamente.
- Negar el cuidado que se le ofrezca y a que se le informe los riesgos que corre si lo rechaza.
- Obtener una copia de su registro médico y hablar sobre el mismo con su PCP y preguntar, si es necesario, que su registro se enmiende o se corrija.
- Asegurarse que su registro médico sea privado y que no será compartido con nadie excepto según lo requiera la ley, el contrato o con su aprobación.
- Usar el sistema de quejas de MVP Harmonious Health Care Plan para solucionar cualquier queja o puede presentar una queja al Departamento de Salud de Nueva York o al Departamento de Servicios Sociales local en cualquier momento que sienta que no se le trató de manera imparcial.
- Usar el Sistema de Audiencia Imparcial estatal.
- Asignar a alguien (pariente, amistad, abogado, etc.) para que hable por usted si usted no puede hablar por su cuenta sobre su cuidado y tratamiento.
- Recibir un cuidado considerado y respetuoso en un ambiente limpio y seguro libre de restricciones innecesarias.

Sus Responsabilidades

Como afiliado a MVP Harmonious Health Care Plan, acuerda:

- Trabajar con su PCP para cuidar y mejorar su salud.
- Informarse sobre cómo funciona su sistema de cuidado de salud.
- Escuchar los consejos de su PCP y hacer preguntas cuando tenga alguna duda.
- Llamar o consultar nuevamente a su PCP si no se mejora o pedir una segunda opinión.
- Tratar al personal de cuidado de salud con el respeto que espera para usted mismo.
- Informarnos si tiene algún problema con cualquier personal de cuidado de salud. Llame al Servicios a los Afiliados de MVP.



- Mantener sus citas. Si tiene que cancelar, llame lo más pronto posible.
- Usar la sala de emergencia solamente para verdaderas emergencias.
- Llamar a su PCP cuando necesita cuidado médico aunque sea fuera de horas de oficina.

Decisiones Sobre Su Cuidado de Salud

Puede llegar el momento en que no pueda decidir sobre su propio cuidado de salud. Al planificar por adelantado, usted puede hacer los arreglos ahora para que se cumplan sus deseos.

Primero, informe a su familia, amistades y su médico sobre el tipo de tratamientos que desea o no desea. Segundo, puede nombrar un adulto de confianza para que tome las decisiones por usted. Asegúrese de hablar con su PCP, su familia u otros cercanos a usted para que sepan lo que usted desea. Tercero, es mejor si pone sus pensamientos por escrito. Los documentos que aparecen a continuación le pueden ayudar. No tiene que usar los servicios de un abogado pero quizás desee consultarle. Puede cambiar de opinión así como lo que escriba en estos documentos en cualquier momento. Nosotros podemos ayudarle a comprender u obtener estos documentos. Estos documentos no cambian su derecho a unos beneficios de cuidado de salud de calidad. Su único propósito es informar a otros sobre sus deseos en caso de que no pueda hablar por sí mismo.

Poder de Atención Médica

Con este documento usted nombra a otro adulto de confianza (usualmente un amigo o pariente) que tome decisiones sobre su cuidado médico en caso de que usted no pueda hacerlo. Si opta por esto, debe hablar con la persona que ha nombrado para que sepan lo que usted desea.

Resucitación Cardiopulmonar y Orden de No Resucitar (CPR y DNR por sus siglas en inglés)

Tiene el derecho de decidir si desea algún tratamiento especial o de emergencia para resucitar su corazón o sus pulmones si se arresta su respiración o circulación. Si no desea un tratamiento especial incluyendo la

resucitación cardiopulmonar (CPR) debe dar a conocer sus deseos por escrito. Su PCP le brindará una orden de no resucitar (DNR) para sus registros médicos. También puede obtener un formulario de DNR para cargar consigo y/o una pulsera que informará a cualquier proveedor de emergencia médica de sus deseos.

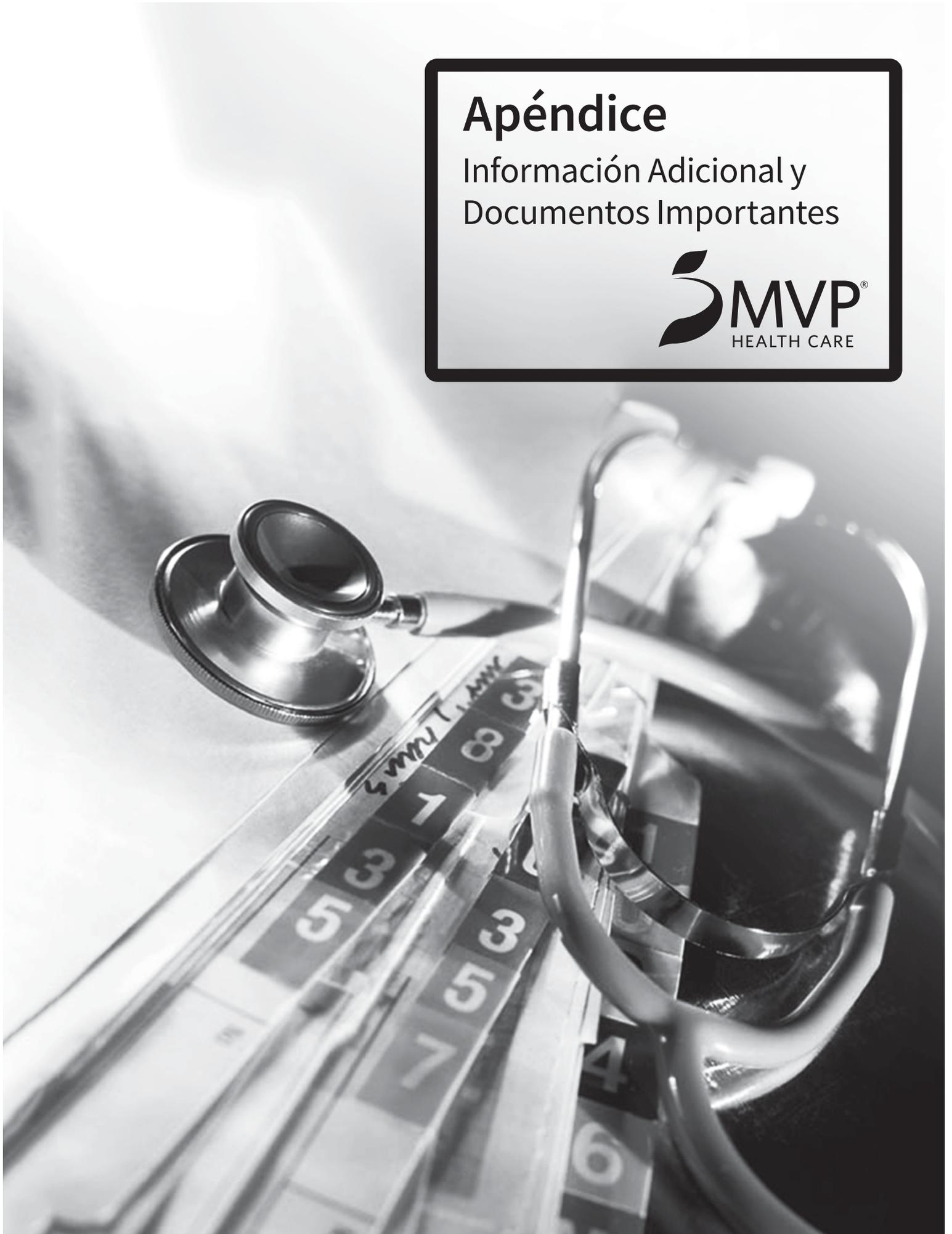
Tarjeta de Donante de Órganos

Esta tarjeta tamaño billetera indica que usted está dispuesto a donar partes de su cuerpo para ayudar a otros al momento de su muerte. También, revise la parte de atrás de su licencia de conducir para informar a otros si desea y cómo quiere donar sus órganos.



Apéndice

Información Adicional y
Documentos Importantes



Autorización para Revelar Información

para Afiliados de Medicaid Managed Care de MVP

Instrucciones para Completar este Formulario

Proteger su confidencialidad es importante para MVP Health Care, Inc. y sus filiales (colectivamente, "MVP"). Si desea que MVP comparta su información médica con otras personas, tiene que darnos su permiso anticipadamente.

Al llenar y firmar este formulario, usted da ese permiso. MVP podrá entonces compartir su información médica con las personas que usted haya autorizado. Por favor lea este formulario detenidamente.

Hay seis secciones en este formulario para completar.

Sección 1: Escriba su nombre, número de identificación como afiliado de MVP y su fecha de nacimiento identificándose como el afiliado de MVP.

Esta sección también se puede utilizar si usted está dando permiso a MVP para que comparta información médica de un menor de edad de quien usted es el padre, la madre o tutor legal.

Sección 2: Escriba el (los) nombre(s), dirección(es) y número(s) telefónico(s) de la(s) persona(s) a quien(es) usted está autorizando a MVP a compartir su información médica.

Asegúrese de escribir el nombre y la dirección completos del contacto. MVP sólo compartirá información si el contacto verifica correctamente el nombre y la dirección que usted ha escrito.

Sección 3: Motivo para revelado de información.

Esta sección informa a MVP el motivo para revelar la información.

Sección 4: Seleccione la información médica que usted está autorizando a MVP a compartir.

Hay tres opciones.

La **primera** opción da a MVP permiso para compartir toda su información médica, excepto información relacionada con VIH/SIDA, psiquiatría y abuso de sustancias tóxicas, planificación familiar y embarazo, o enfermedades de transmisión sexual. Usted debe autorizar específicamente a MVP para compartir esta información con otra persona.

La **segunda** opción da a MVP permiso para compartir sólo la información que usted especifique, tal como información sobre su elegibilidad solamente, información

específica a un servicio en particular, o información sobre reclamaciones con respecto a un proveedor de servicios específico.

La **tercera** opción da a MVP permiso para compartir información sobre VIH/SIDA, psiquiatría y abuso de sustancias tóxicas, planificación familiar y embarazo, o enfermedades de transmisión sexual y se explica detalladamente más adelante. MVP no compartirá esta información si usted no nos ha autorizado específicamente para hacerlo firmando sus iniciales en las líneas señaladas. Por favor lea el aviso especial del Departamento de Salud del Estado de Nueva York en la página 2.

Sección 5: Lea y asegúrese de que comprende sus derechos bajo esta autorización.

Usted puede utilizar esta sección para especificar una fecha de vencimiento en este formulario, de lo contrario continuará vigente indefinidamente o hasta que usted solicite su revocación.

Sección 6: Firme y feche el formulario y escriba su nombre en letra de molde debajo de su firma.

Usted puede utilizar este formulario si está dando permiso a MVP para que comparta información médica de un menor de quien usted es el padre, la madre o tutor legal. De ser así, asegúrese de escribir su relación con ese afiliado. Si usted está autorizando a una persona a actuar en su nombre suyo, esa persona también debe firmar y fechar el formulario.

Cuando lo haya completado, por favor envíe el formulario de **Autorización Para Revelar Información** a la dirección o al número de fax que aparece en la parte inferior del formulario.

Sus Derechos Relacionados con la Autorización para Revelar Información

1. Usted puede autorizar a otra persona para apelar en su nombre y representación contra cualquier resolución (con excepción de los afiliados de Medicare, para ello se requiere información adicional). Al hacerlo, usted está ejerciendo su derecho de apelación y ya no se le permitirá apelar contra la misma resolución a usted mismo.
2. MVP no condicionará el tratamiento, los pagos, la inscripción o la elegibilidad para beneficios bajo estos planes de seguro al recibir esta autorización.
3. La información revelada de acuerdo con esta autorización podría ser revelada, a su vez, por la persona autorizada y podría no estar ya protegida por leyes federales o estatales.
4. Si se revela información del historial de problemas de abuso de alcohol o drogas protegida por las normas federales de confidencialidad (42 CFR Parte 2), éstas normas federales prohíben a la persona autorizada a revelar esta información excepto si dicha revelación se permite por consentimiento escrito de la persona a la que se refiere o según lo permita la norma 42 CFR Parte 2.

Sus Derechos Relacionados con la Revelación de Información Confidencial Relacionada con VIH*

Información confidencial relacionada con el VIH es cualquier información que indique que una persona ha sido sometida a una prueba relacionada con el VIH o está infectada con el VIH o tiene una enfermedad relacionada con el VIH o SIDA, o cualquier información que pueda indicar que una persona ha estado potencialmente expuesta al VIH.

Bajo las leyes del Estado de Nueva York, la información confidencial relacionada con el VIH sólo puede ser revelada a las personas autorizadas por usted firmando un permiso escrito o a personas que necesitan saber su estatus con respecto al VIH para proporcionarle servicios o atención médica, incluyendo: proveedores de atención médica, personas involucradas en asuntos de adopción o colocación en hogares o familias de acogida; padres o tutores que aceptan cuidar a menores; empleados de cárceles y prisiones o personas encargadas de dar seguimiento a casos de libertad condicional o períodos de prueba; trabajadores de servicios de emergencia y otros trabajadores en hospitales; otros centros regulados

o consultorios médicos, que estén expuestos a fluidos sanguíneos o corporales durante el desempeño de sus funciones; y organizaciones que supervisan los servicios que usted recibe. Las leyes estatales también permiten que su información relacionada con el VIH sea revelada bajo circunstancias limitadas: por orden judicial especial; a funcionarios de salud pública según lo exijan las leyes, y a compañías aseguradoras, según sea necesario para pagar la atención y el tratamiento. Según las leyes estatales, cualquier persona que revela ilegalmente información relacionada con el VIH podría ser castigada con una multa hasta de \$5,000 y encarcelamiento hasta por un año. No obstante, algunas revelaciones posteriores de dicha información no están protegidas bajo leyes federales. Para más información acerca de la confidencialidad respecto del VIH, llame a la Línea Directa de Confidencialidad respecto al VIH del Departamento de Salud del Estado de Nueva York, al **1-800-962-5065**.

Al firmar y poner sus iniciales en el lugar indicado en la página 3 de este formulario, la información relacionada con el VIH puede ser revelada a las personas indicadas en el formulario, y por el(los) motivo(s) indicado(s) por usted en el formulario. Usted no tiene que firmar el formulario y puede cambiar de parecer en cualquier momento indicando su cambio de parecer por escrito.

Las leyes lo protegen contra actos de discriminación relacionados con el VIH en asuntos relacionados con vivienda, empleo, atención médica y otros servicios. Para más información llame a la Oficina de Asuntos de Discriminación Relacionados del Estado de Nueva York al **1-888-392-3644** o a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de Nueva York al **212-306-7450**. Estas entidades son responsables de proteger sus derechos.

*Virus de inmunodeficiencia humana que causa el SIDA.

Autorización Para Revelar Información para Afiliados de Medicaid Managed Care de MVP



Completando este formulario permite a MVP Health Care® revelar la información de salud a aquellos debajo.

Sección 1: Información Sobre el Afiliado Cuya Información Será Revelada (por favor escriba)

Nombre del Afiliado	Fecha de Nacimiento	Número de ID del Afiliado	
Dirección	Ciudad	Estado	Código Postal

Sección 2: Información Sobre la Persona(s) Con Quien es Su Información de Salud Para Ser Compartida

Yo autorizo a MVP a revelar mi información médica a:

Nombre	Dirección	Teléfono
1)		
2)		

Sección 3: Motivo para Revelado de Información

Solicitud del Individuo Otro (explicar):

Sección 4: Información Médica que Será Revelada (marque todas las que apliquen)

- Toda información médica (excepto la información médica indicada más adelante)
- Otro (especifique la información que usted autoriza a MVP a revelar):

Ponga sus iniciales al lado de los asuntos que MVP puede discutir con las personas nombradas.

<u> </u> Iniciales	Información y/o historial relacionado con VIH/SIDA (ver la página 2 de instrucciones)
<u> </u> Iniciales	Información y/o historial sobre salud mental
<u> </u> Iniciales	Información sobre diagnóstico y tratamiento de drogas/alcohol
<u> </u> Iniciales	Información sobre embarazo, planificación familiar, aborto
<u> </u> Iniciales	Información sobre enfermedades de transmisión sexual

Sección 5: Lea y Comprenda Sus Derechos (Ver la página 2 de instrucciones)

Esta autorización permanecerá vigente hasta que MVP deje de mantener la información médica o hasta que sea revocada por el suscrito de la forma descrita más adelante o hasta que (inserte la fecha o el evento aplicable) _____.

Comprendo que tengo el derecho de revocar esta autorización en cualquier momento, enviando notificación escrita a la dirección que se indica más adelante. La revocación debe expresar con claridad su deseo de revocar esta autorización y la fecha en que entrará en vigor esta revocación.

Sección 6: Firma y Fecha Este Formulario

Firma de Afiliado de MVP	Letra de Molde Su Nombre	Fecha
Firma Delegada Autorizada	Letra de Molde Su Nombre	Fecha

Devuelva este formulario a:
MVP HEALTH CARE, PO BOX 2207, SCHENECTADY NY 12301-2207

O por fax al:
1-800-765-3808

Enfermedades de Transmisión Sexual y VIH Hechos

Información importante desde el Departamento de Salud del Estado de Nueva York

Uno de cada cuatro estadounidenses tiene alguna enfermedades de transmisión sexual (ETS), lo cual significa que 110 millones de personas en los Estados Unidos son portadores de alguna de estas enfermedades y pueden contagiárselas a los demás.

Existen Muchas ETS

Mucha gente cree que sólo existen dos ETS: la sífilis y la gonorrea. En realidad, existen muchas ETS, como herpes, clamidia, verrugas genitales, vaginitis, hepatitis B, y VIH.

ETS se Contagian Durante el Acto Sexual

Las ETS se transmiten de persona a persona por medio de sexo vaginal, sexo anal, o sexo oral.

Algunas ETS también se transmiten por contacto con la piel. Es preciso tener en cuenta que incluso piel aparentemente sana puede estar infectada. Si usted padece otra ETS, es más fácil que se contagie el VIH.

El VIH es Una ETS

La mayoría de las personas que tienen el VIH o alguna otra ETS no presentan signos ni síntomas de la enfermedad.

No es posible saber si una persona tiene una ETS con sólo mirarla. Esto quiere decir que usted puede padecer una de estas afecciones y no saberlo. Incluso si usted no presenta signos ni síntomas de la enfermedad, puede contagiársela a otras personas. La única manera de saber con seguridad si uno padece alguna de estas enfermedades es haciéndose la prueba correspondiente.

Usted puede disminuir sus probabilidades de contraer una ETS.

Cada vez que tenga relaciones sexuales, use un condón de látex masculino o femenino y asegúrese de usarlo correctamente. Esto disminuirá sus probabilidades de contraer ETS, entre ellas el VIH. Los condones de látex son una protección muy efectiva contra el VIH y muchas otras ETS (como, por ejemplo, la gonorrea o la clamidia).

Las buenas noticias es que algunas ETS pueden curarse.

Un tratamiento adecuado puede ayudar a personas con VIH u otras ETS incurables. El tratamiento puede ayudarle a llevar una vida sana por más tiempo.

Hágase la prueba y comience el tratamiento.

Si usted tiene razones para creer que ha contraído alguna ETS, acuda de inmediato al médico o a una clínica. Para averiguar dónde puede hacerse la prueba para detectar el VIH y otras ETS, llame a los siguientes números.

Una ETS no tratada puede producir daños cerebrales, cardiopatías (enfermedades del corazón), cáncer o incluso la muerte. Las ETS pueden dificultar que la mujer quede embarazada. Mientras más espere para hacerse la prueba y comenzar el tratamiento, mayores daños podrá causarle la enfermedad y más posibilidades habrá de que usted contagie a otras personas.

Fuente: Departamento de Salud del Estado de Nueva York

Los Recursos



Líneas Directas Nacionales Sobre ETS
1-800-232-4636 (TTY: 1-888-232-6348)

Líneas Directas de Información Sobre VIH y SIDA del Estado de Nueva York
1-800-541-AIDS (TDD: 1-800-369-2437)



health.ny.gov/diseases/aids/general/publications

health.ny.gov/diseases/communicable/std

Aviso de Privacidad

MVP Health Plan Inc., MVP Health Services Corp., MVP Health Insurance Company, y Hudson Health Plan, Inc.

Fecha de Efectividad

Este Aviso de las Prácticas de Confidencialidad está efectivo desde el 1 de abril de 2014 y revisado el 6 de febrero de 2020.

Este aviso describe cómo se podrá usar y divulgar su información médica y cómo puede obtener acceso a esta información. Por favor revise la con cuidado.

MVP Health Plan, Inc., MVP Health Services Corp., MVP Health Insurance Company, y Hudson Health Plan, Inc. (colectivamente "MVP") respetan la confidencialidad de su información de salud y protegerán su información en una manera responsable y profesional. Somos requeridos por ley a mantener la privacidad de su información de salud, proveerle de este aviso de nuestras costumbres de privacidad y nuestros deberes legales y cumplir con los términos de este aviso.

En cumplimiento con la Ley de Portabilidad y Contabilidad de los Seguros de Salud de 1996 (HIPAA por sus siglas en inglés) y las leyes y reglamentos estatales referente a la confidencialidad de la información de salud, MVP provee este aviso para explicar cómo podremos usar y divulgar su información de salud para efectuar operaciones de pago y cuidado de salud y para otros propósitos permitidos o requeridos por la ley. La Información de salud se define como información sobre la inscripción, elegibilidad, beneficio, reclamo o cualquier otra que se relacione con su salud física o mental en el pasado, presente o futuro.

Los términos y condiciones de este aviso de privacidad servirán de suplemento a cualquier otra comunicación, política o aviso que MVP pudiera haberle brindado en cuanto a su información de salud. En caso de conflicto entre este aviso y cualquier otra comunicación, política o aviso de MVP, los términos y condiciones de este aviso prevalecerán.

Los Deberes de MVP Referente a Su Información de Salud

Por ley, se le requiere a MVP:

- Mantener la privacidad sobre su información de salud en todos los formatos incluyendo oral, por escrito, y electrónico.
- Entrenar todos los empleados de MVP en la protección de información de salud protegida (PHI) oral, escrita y electrónica.

- Limitar el acceso a la facilidad física de MVP y a los sistemas de información al mínimo requerido necesario para proveer servicios.
- Mantener las medidas preventivas físicas, electrónicas, y procesales que cumplen con reglas federales y estatales para proteger PHI.
- Avisarle luego de una violación a la seguridad de la información de salud.
- Proveerle este aviso sobre nuestros deberes legales y las reglas sobre la privacidad de la información de salud.
- Acatarse por los términos de este aviso.

Nos reservamos el derecho de cambiar los términos de este aviso en cualquier momento, consistente con la ley aplicable y de hacer que esos cambios sean efectivos para la información de salud suya con que ya contemos. Una vez haya sido revisado este aviso le informaremos que el aviso ha sido actualizado y le daremos información sobre cómo obtener el aviso actualizado. Además lo publicaremos en nuestro sitio electrónico **mvphealthcare.com**.

Cómo Usamos o Divulgamos Su Información de Salud

Como afiliado, usted acuerda permitir que MVP comparta información sobre usted con fines de tratamiento, obtener pago y efectuar gestiones sobre el cuidado de salud. A continuación se describen formas en que podremos usar o divulgar su información de salud.

Con fines de efectuar tratamiento. Podremos compartir información sobre su salud con un médico u otro proveedor de salud para que puedan brindarle tratamiento.

Con fines de obtener pago. Podremos usar y/o divulgar su información de salud con fines de obtener pagos sobre primas, determinar la cobertura de beneficios o para brindar pago a los proveedores de salud que brinden tratamiento a nombre suyo.

Con fines de efectuar gestiones de cuidado de salud. Podremos usar o divulgar su información de salud con fines de efectuar gestiones de cuidado de salud necesarias que nos permitan hacer los arreglos para la provisión de beneficios de salud, el pago de reclamos de salud y para asegurar que nuestros afiliados reciban un servicio de calidad. Por ejemplo, podremos usar o divulgar su información de salud

para llevar a cabo actividades de evaluación de calidad y mejoría (incluyendo por ejemplo, encuestas), la coordinación del manejo de casos y cuidado, licenciatura, credencialización, suscripción, calificación de primas, detección de fraude y abuso, revisión médica y servicios legales. No usaremos o divulgaremos su información de salud para propósitos de suscripción que relevantes a la información genética. También usamos y divulgamos su información de salud para ayudar a otros proveedores de salud médica llevar a cabo ciertas operaciones de cuidado de salud para dichos proveedores de cuidado de salud, tales como evaluaciones de calidad y mejoría, la revisión de la capacidad y calificaciones de proveedores de cuidado de salud y para llevar a cabo investigaciones o detecciones de fraude siempre que la información que se use o se divulgue tenga que ver con la relación que usted y el proveedor de salud hayan tenido o tengan.

Beneficios y servicios relacionados con la salud.

Podremos usar o divulgar su información de salud para informarle sobre tratamientos médicos y programas alternativos o sobre productos y servicios relacionados con la salud que puedan ser de su interés.

Divulgaciones a un socio. Podremos divulgar su información de salud a otras compañías que efectúan ciertas funciones a nombre nuestro. Estas compañías se llaman Socios. Estos Socios deben acordar por escrito proteger su privacidad y seguir las mismas reglas que nosotros.

Divulgaciones a un patrocinador del plan. Podremos divulgar información limitada al patrocinador del grupo de su plan de salud (usualmente su empleador) para que el patrocinador del plan pueda obtener ofertas prima, modificar, enmendar o terminar su grupo de plan de salud y efectuar funciones de inscripción a nombre suyo.

Divulgaciones al representante de una tercera parte. Podremos revelar a un Representante de una Tercera Parte (miembro de la familia, pariente, amigo, etc.) información de salud que sea relevante directamente a la participación de esa persona con su cuidado o pago por cuidado si podemos inferir razonablemente que la persona esté involucrada en su cuidado o pago por cuidado y que usted no pondrá alguna objeción.

Comunicaciones por correo electrónico o por teléfono. Usted acepta que podemos comunicarnos con usted por correo electrónico o por teléfono, incluidos mensajes de texto, en relación con las primas del seguro o con otros fines relacionados con sus beneficios, reclamaciones, o nuestros productos/servicios. Su aceptación incluye el consentimiento para recibir comunicaciones por correo electrónico,

teléfono, o mensaje de texto de nuestra parte, en la medida en que dicho consentimiento sea requerido o permitido por las leyes aplicables, incluida la Ley de Protección de Usuarios Telefónicos. Además, usted comprende que dichas comunicaciones (que utilizan software de cifrado para nuestras transmisiones por correo electrónico u otros controles de seguridad para las llamadas telefónicas y los mensajes de texto) pueden contener información confidencial, información de salud protegida, o información de identificación personal.

Divulgaciones autorizadas por usted. Excepto en el caso de los escenarios descritos en este aviso, la HIPAA prohíbe la divulgación de su información de salud sin primero obtener su autorización. MVP no usará o divulgará su información de salud para participar en actividades e mercadeo aparte de la comunicación cara a cara, la oferta de un regalo de promoción o según se establece en este aviso a menos que usted haya autorizado dicho uso o divulgación. MVP no usará o divulgará su información de salud por ninguna razón aparte de las que se describen arriba a menos que usted haya proveído una autorización. Podremos aceptar un Formulario para la Divulgación de Información si le gustaría que compartiéramos su información de salud con alguien por alguna razón que no hayamos declarado aquí mismo. Al utilizar este formulario usted puede designar con quién le gustaría que compartiéramos esta información, qué información le gustaría que compartiéramos y por cuánto tiempo le gustaría que compartiéramos su información con ese individuo. Una copia de este formulario está disponible al llamar a Centro de Servicios a los Afiliados de MVP o por medio de entrar al sitio electrónico al mvphealthcare.com. Deberá completar este formulario y enviarlo a la dirección o número de fax que aparece en el mismo. Puede cancelar esta Autorización en cualquier momento por escrito y de acuerdo a los requisitos en el formulario.

Situaciones Especiales de Uso y Revelación de Información

Bajo ciertas circunstancias, según lo requiere la ley, MVP tendrá que compartir su información sin su permiso. Algunas circunstancias incluyen.

Usos y revelaciones requeridos por ley. Podremos usar y divulgar su información de salud cuando se nos requiera por ley federal, estatal, o local.

Salud pública. Podremos divulgar su información de salud para actividades de salud pública. Estas actividades incluyen la prevención o control de enfermedad, lesión o discapacidad; el reportaje de nacimientos y defunciones; o el reportaje de reacciones a medicamentos o problemas con productos médicos o

para notificar a las personas sobre el retiro de productos que han estado usando.

Vigilancia de salud. Podremos divulgar su información de salud a una agencia de vigilancia de salud que monitorea el sistema de cuidado de salud y programas de gobierno designados para actividades de supervisión.

Procedimientos legales. Podremos divulgar su información de salud en el curso de cualquier procedimiento judicial o administrativo en respuesta a una orden de una corte o tribunal administrativo (en la medida que dicha divulgación esté expresamente autorizada) y en ciertas situaciones en respuesta a una citación, solicitud de descubrimiento, u otro proceso legal.

Aplicación de la ley. Podremos divulgar su información de salud para fines de la aplicación de la ley siempre que se cumpla con los requisitos legales aplicables.

Abuso o negligencia. Podremos divulgar su información de salud a una autoridad de salud pública u otra autoridad gubernamental autorizada por ley para recibir reportes de abuso o negligencia infantil o violencia doméstica consistente con los requisitos de las leyes federales y estatales aplicables.

Médicos forenses, directores de funerarias, y donación de órganos. Podremos divulgar su información de salud a un juez de primera instancia o un médico forense para identificar a una persona fallecida, determinar la causa de muerte o según lo autorice la ley. También podremos divulgar su información de salud a los directores de funerarias según sea necesario para el ejercicio de sus funciones. Si usted es un donante de órganos, podremos divulgar la información de su salud para fines de adquisición, banca, o trasplante.

Propósitos de investigación. Bajo ciertas circunstancias podremos usar y divulgar su información de salud para propósitos de investigación.

Actividad criminal. Podremos divulgar su información de salud cuando sea necesario para prevenir o mitigar una amenaza seria e inminente a la salud y seguridad de una persona o el público.

Actividad militar. Podremos divulgar su información de salud a funcionarios federales autorizados si usted es un miembro de las fuerzas armadas (o un veterano militar).

Seguridad nacional. Podremos divulgar su información de salud a funcionarios federales autorizados para actividades de seguridad nacional e inteligencia y para permitirles brindar servicios de protección al Presidente y otros.

Compensación de trabajadores. Podremos divulgar su información de salud según sea autorizado para cumplir con las leyes de compensación de trabajadores y otros programas similares establecidos por ley.

¿Cuáles son Sus Derechos?

Los siguientes son sus derechos con respecto a su información de salud. Las solicitudes de restricciones, comunicaciones confidenciales, contabilidad de divulgaciones, modificaciones a su información de salud, la inspección o copia de su información de salud o cualquier pregunta sobre este aviso se pueden efectuar por medio de la información de contacto que aparece al final de este aviso

Derecho a solicitar restricciones. Usted tiene derecho de solicitar una restricción o una limitación en cuanto a la información sobre su salud que divulguemos referente a gestiones de pago o el cuidado de salud. También tiene derecho a solicitar un límite sobre la información que divulguemos sobre su salud a alguien que esté involucrado en su cuidado o el pago de su cuidado, tal como un miembro de la familia, un pariente o un amigo. Aunque intentaremos respetar su solicitud, no estamos legalmente obligados a estar de acuerdo con las restricciones o limitaciones. Si estamos de acuerdo, cumpliremos con su solicitud o limitaciones excepto en situaciones de emergencia.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales. Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre su información de salud de cierta forma o a cierto sitio si la divulgación de la información pudiera ponerle en peligro. Solicitaremos la razón por la solicitud y acomodaremos todas las solicitudes razonables.

Derecho a una contabilización de divulgaciones. Usted tiene derecho a solicitar una contabilidad de las divulgaciones de su información de salud efectuadas por nosotros aparte de aquellas necesarias para llevar a cabo el tratamiento, efectuar pago y gestiones de cuidado de salud, divulgaciones efectuadas a usted o autorizadas por usted o en ciertas otras situaciones.

Derecho a inspeccionar y obtener copias de su información de salud. Usted tiene derecho a inspeccionar y obtener una copia de cierta información de salud que mantenemos. En limitadas circunstancias podremos negar su solicitud de inspeccionar u obtener una copia de su información de salud. Si negamos su solicitud, le avisaremos por escrito la razón de la negación y de ser aplicable, el derecho de que se revise la negación.

Derecho a modificar o enmendar. Si usted opina que la información de salud que mantenemos sobre usted

está incompleta o incorrecta, nos puede solicitar que modifiquemos la información. En ciertas circunstancias podremos negar su solicitud. Si negamos su solicitud, le explicaremos su derecho de presentar una declaración escrita de desacuerdo. Si aprobamos su solicitud, incluiremos el cambio en su información de salud y les comunicaremos a otros que necesiten saber de los cambios.

Derecho a una copia del aviso sobre las prácticas de privacidad. Usted tiene derecho a obtener una copia de este aviso en cualquier momento.

Ejerciendo Sus Derechos

A menos que nos provea con una autorización por escrito no usaremos o divulgaremos su información de salud de ninguna forma que no sea abarcada por este aviso. Si nos autoriza por escrito de usar o divulgar su información de salud de una manera que no sea como se indica en este aviso usted podrá revocar su autorización por escrito en cualquier momento. Si revoca su autorización no seguiremos usando o divulgando su información de salud por las razones cubiertas por su autorización; no obstante no nos echaremos para atrás en cuanto a usos o divulgaciones que se hayan hecho en base a su autorización previa a la revocación de la misma.

Tiene derecho a recibir una copia impresa de este aviso en cualquier momento. También puede ver este aviso en **mvphealthcare.com**.

Si usted opina que sus derechos a privacidad han sido violados puede presentar una queja por medio de una comunicación con los Representantes de Servicios a los Afiliados en la dirección o número telefónico que se indica en la sección Información de Contacto al final de este aviso.

También puede presentar una queja al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Las quejas presentadas directamente al Secretario deberán: (1) ser por escrito; (2) incluir el nombre de la entidad contra que se esté presentando la queja; (3) describir los problemas relevantes; y (4) ser presentada dentro de 180 días a partir del momento en que usted se enteró o debió haberse enterado del problema. Le proveeremos esta dirección a solicitud.

No Tomaremos Ninguna Acción en Su Contra Si Presenta Una Queja

No tomaremos represalia alguna si usted decide presentar una queja de buena fe ante nosotros o el

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Apoyamos su derecho a la privacidad de su información médica.

Información de Contacto

**Centro de Servicios a los Afiliados de MVP
Harmonious Health Care Plan**

1-844-946-8002 (TTY 1-800-662-1220)

Centro de Servicios a los Afiliados de MVP Medicare

1-800-665-7924 (TTY 1-800-662-1220)

**Centro de Servicios a los Afiliados Para Todos los
Otros Afiliados de MVP**

1-888-687-6277 (TTY 1-800-662-1220)

Correo todas las correspondencias a:

MVP CUSTOMER CARE CENTER

PO BOX 2207

SCHENECTADY NY 12301-2207

Política de Información Financiera Personal No Pública

MVP Health Plan, Inc. (excepto para los productos de Medicare Advantage), MVP Health Services Corp., y MVP Health Insurance Company, y Hudson Health Plan, Inc. (colectivamente “MVP”).

Su Privacidad es Importante para MVP

MVP está comprometido a salvaguardar su información. Deseamos que comprenda qué tipo de información podremos recaudar y cómo podremos divulgar dicha información. Esta Política de Información Financiera Personal No Pública (la “Política”) explica la recaudación, uso, retención y seguridad de información personal no pública tal como: su número de seguro social, su historial de pagos, su fecha de nacimiento y su estado como afiliado de MVP.

Cómo recauda la información MVP. Recaudamos la información financiera personal no pública suya de las siguientes fuentes:

- sus solicitudes y otros formularios;
- las transacciones que haga con nosotros, nuestros afiliados y otros; y
- las agencias de informes de los consumidores, en algunos casos.

La divulgación de su información. No divulgamos ninguna información financiera personal no pública sobre nuestros afiliados o antiguos afiliados a nadie, excepto dentro de lo permitido por la ley. Podremos divulgar la siguiente información a aquellas compañías que lleven a cabo servicios de mercadeo en nuestro nombre a otras compañías con las que hemos suscrito acuerdos conjuntos de mercadeo:

- información que recibamos de parte suya en las solicitudes u otros formularios, tales como su nombre, dirección o estado como afiliado de MVP;
- información sobre las transacciones que haga con nosotros, nuestros afiliados u otros, tales como la cobertura de su plan de salud, sus primas y su historial de pagos.

Nuestros antiguos afiliados. Aunque haya dejado de ser afiliado de MVP, nuestra Política se seguirá aplicando en su caso.

Nuestras prácticas de seguridad y la precisión de la información. También tomamos medidas para salvaguardar la información de los afiliados. Restringimos el acceso a la información financiera personal no pública de nuestros afiliados a aquellos empleados de MVP que necesiten saber esa información en el desempeño de sus responsabilidades laborales. Mantenemos salvaguardias

físicas, electrónicas y de procedimiento que cumplen con los estándares federales y estatales para proteger la información de los afiliados. También contamos con controles internos para mantener la información de los afiliados lo más precisa y completa que podamos. Si usted opina que alguna información suya no sea exacta, por favor infórmenos al respecto.

Otra Información

Esta Política se aplica a los productos y servicios que sean comprados u obtenidos de MVP. Nos reservamos el derecho de cambiar esta política y cualquiera de las políticas descritas anteriormente, en cualquier momento. Los ejemplos contenidos en esta política son ilustraciones; no se pretende con ellos ser exclusivo ni exhaustivo.

Encuesta de Salud



MVP Health Care® quiere mantenerlo sano. La información que nos brinde en esta encuesta se utilizará solamente para evaluar la condición de su salud en general y para determinar si una de sus enfermeras o manejadores de caso pueda asistirle con sus necesidades de cuidado de salud. Si prefiere completar esta encuesta por teléfono, por favor llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). Sus respuestas serán confidenciales y no se usarán para determinar su elegibilidad para el seguro de salud.

Por favor complete la encuesta para cada miembro de su familia que haya sido inscrito(a) en el programa de Harmonious Health Care Plan® de MVP.

Sección 1: Información del Afiliado de MVP (por favor escriba)

Nombre del Afiliado		Número de ID del Afiliado
Fecha de Nacimiento	Número Telefónico en Casa	Número Telefónico Alternativo

Sección 2: Preguntas de Salud—estas preguntas corresponden a usted únicamente.

- ¿Cuál es el idioma principal en su casa? Inglés Español Otro: _____
Si el inglés no es su idioma principal ¿hay alguien que le pueda interpretar? Sí No
Si respondió **Sí**, ¿quién es esa persona? _____
- ¿Quién es su Proveedor de Cuidado Primario? _____
- ¿Se ha hecho un examen físico recientemente? Sí No
Si respondió **Sí**, cuéntenos de cualquier problema de salud que haya sido identificado y para el cual le podríamos ayudar.

- Si no se ha hecho un examen físico recientemente ¿necesita ayuda con alguno de los siguientes para hacer una cita?
 Transporte Un nuevo proveedor de cuidado de salud Otro: _____
- ¿Está tomando algún medicamento en este momento? Sí (listar abajo) No
Medicamentos Recetados por un Proveedor _____ Hierbas/Medicamentos Sin Receta _____

- ¿Está recibiendo alguno de los siguientes servicios a largo plazo?
 Cuidado domiciliario por una enfermera Cuidado personal CDPAS Enfermería privada
 Cuidado diario para adultos Cuidado diario para adultos con SIDA Otro: _____
- ¿Fuma? Sí No De responder **Sí**, ¿desea ayuda para dejar de fumar? Sí No
- ¿Tiene la hepatitis C? Sí No

9. Por favor marque cada condición médica o problema médico permanente para el cual está recibiendo tratamiento.

Si indicó algún problema, ¿ha recibido atención en la sala de emergencia o ha sido internado en el hospital dentro del último año por esta condición?

<input type="checkbox"/> Embarazo (embarazada ahora)	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Problemas cardíacos	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Hipertensión	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Diabetes	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Asma	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Emfisema o COPD	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Derrame cerebral o ataque isquémico transitorio (TIA)	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Cáncer (indique la parte del cuerpo afectada)	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Problemas renales	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Depresión-tristeza, ansiedad o ataques de pánico que duran más de dos semanas	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Problemas con drogas o alcohol	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Problemas de colesterol elevado	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Convulsiones	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Tuberculosis (TB)	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Problemas de la tiroides	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Enfermedad de la Sangre tal como la anemia de células falciformes	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> VIH/SIDA	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Problemas de la vista	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Problemas auditivos	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?
<input type="checkbox"/> Otro, por favor explique:	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántas veces?

10. Por favor cuéntenos de cualquier otro problema o déjenos saber de alguna pregunta con la que necesite ayuda.

Si tiene alguna pregunta, por favor comuníquese con el Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al **1-844-946-8002** (TTY: 1-800-662-1220). Gracias por tomarse un momento para completar esta Encuesta sobre su Salud. Esperamos poderle asistir a usted y a su familia con sus necesidades de cuidado de salud. Por favor devuelva su Encuesta de sSalud completa a: **ATTN: MEDICAID DEPARTMENT, MVP HEALTH CARE, 625 STATE ST, SCHENECTADY NY 12305-2111.**



¿Buscando Proveedores?



Para el listado más actualizado de proveedores y centros de salud que son parte de la red de MVP, visite mvphealthcare.com y seleccione *Find a Doctor*.



Si usted necesita ayuda localizando un específico proveedor o necesita una guía impresa, por favor llame al Centro de Servicios a los Afiliados al **1-844-946-8002** (TTY 1-800-662-1220).





Centro de Servicios a los Afiliados de MVP
1-844-946-8002 (TTY: 1-800-662-1220)



mvphealthcare.com

