



Hablemos Sobre el Estado del Seguro Médico

De Denise V. Gonick,
Presidenta y CEO

Durante el último año, la reforma de la atención médica ha estado en primer plano en la política nacional. Toda la atención y el debate han desencadenado nueva incertidumbre en torno a los seguros médicos: para los gobiernos estatales, los proveedores de atención médica, las compañías de seguros y, por supuesto, para todos nosotros como consumidores de atención médica. La reforma de la atención médica es difícil, los problemas son complejos, y el sistema actual tiene muchos defectos. A pesar de los desafíos, estamos enfocados y comprometidos. Creemos firmemente en nuestra misión de velar por sus necesidades de atención médica.

MVP ha sido, y seguirá siendo, parte de los debates en curso que dan forma a la política de atención médica.

Como un plan de salud comunitario sin fines de lucro, queremos encontrar soluciones que puedan reducir el costo de la atención para todos, sin disminuir la calidad de la atención. Seguiremos presionando para obtener esas soluciones, y estaremos aquí para guiarlo y responder cualquier pregunta que tenga a lo largo del camino. Gracias por la confianza depositada en nosotros.

Atención de Emergencia frente a Atención de Urgencia

Si usted, o un miembro de su familia, tiene una emergencia que requiere atención médica inmediata, debe ir a la sala de emergencias del hospital más cercano, llamar al **911** o llamar a su número de emergencia local para recibir asistencia médica.

! ¿Qué es una emergencia?

Una emergencia es una enfermedad o afección repentina y sorpresiva con síntomas negativos, como dolor intenso. Al no obtener ayuda de inmediato, uno podría esperar razonablemente que esto podría:

- Poner en grave peligro su salud física o mental
- Causar limitaciones graves a la función corporal
- Causar una disfunción grave de un órgano o parte del cuerpo

🩹 ¿Cuándo debe ir a un centro de atención de urgencia?

Un centro de atención de urgencia es una buena opción cuando necesita atención médica inmediata por una enfermedad o lesión imprevista, su salud no está en grave peligro y el consultorio de su médico de atención primaria está cerrado. En los centros de atención de urgencia, los pacientes generalmente son atendidos sin cita previa, y los servicios generalmente se brindan los siete días de la semana, 12 horas por día, en promedio, dependiendo del centro.

Visite mvphealthcare.com para encontrar un centro de atención de urgencia cerca de usted, o descargue y use la aplicación móvil **myMVP**. Es posible que se apliquen tarifas por mensajes y datos.

📱 ¿Puede evitarse el viaje?

Para problemas de salud que no ponen en peligro su vida, tiene la opción de usar **myVisitNowSM**—consultas médicas en línea las 24 horas del día, los siete días de la semana: para tener acceso a los médicos cuando le sea más conveniente, desde una computadora, teléfono inteligente o tableta. Obtenga más información o cree su cuenta hoy en myvisitnow.com.





Lo que la Línea de Asesoría de Enfermería 24/7 Puede Hacer por Usted

La asesoría de expertos sobre afecciones de salud que no son de emergencia está a solo una llamada de distancia, incluso los fines de semana. *La Línea de Asesoría de Enfermería 24/7*, no pretende reemplazar una visita al consultorio del médico. En cambio, está diseñado para lo siguiente:

- Ofrecer información sobre una enfermedad, afección médica o lesión cuando su médico no esté disponible.
- Ayudarle a comprender algunas de sus opciones de tratamiento.
- Proporcionar orientación en la preparación de visitas al médico.
- Responder algunas de sus preguntas de salud “qué hacer si”.
- Ayudarle a encontrar información y recursos sobre prevención y bienestar, tratamientos, afecciones crónicas, y otros temas y preocupaciones de salud.

Para acceder a la *Línea de Asesoría de Enfermería 24/7*, llame al número de teléfono del Centro de Servicios a los Afiliados de MVP que se encuentra en el reverso de su tarjeta de Identificación de Afiliado de MVP, las 24 horas del día, los siete días de la semana.



Lista de Medicamentos con Receta Disponible en Línea

Aplica solo si tiene cobertura de medicamentos con receta a través de MVP.

La Lista de medicamentos con receta de MVP es una lista aprobada de miles de medicamentos, tanto genéricos como de marca, que están cubiertos por un plan MVP con beneficios de medicamentos con receta.

Es la principal fuente de información sobre cobertura de medicamentos, incluso si hay límites de cantidad, terapia escalonada, autorización previa u otros requisitos necesarios.

Para acceder a la lista, visite mvphealthcare.com y seleccione *Members (Afiliados)*, luego *Prescription Benefits (Beneficios de Recetas)*. Si tiene problemas para encontrar la lista, llame al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al número de teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de Identificación de Afiliado de MVP.



Deshecho de Medicamentos no Utilizados

Si bien los proveedores de atención médica intentan recetar la cantidad exacta del medicamento que usted necesita, a veces le pueden sobrar algunas pastillas. Mantener el medicamento sin usar en su casa es peligroso y no todos los medicamentos deben desecharse de la misma manera. Hable con su proveedor de atención médica o farmacéutico acerca de su situación en particular. Aquí hay algunas opciones a considerar:

Programas de Recuperación de Medicamentos: Puede deshacerse de manera segura de sus medicamentos no utilizados en un colector autorizado de la Agencia Antidrogas de EE. UU. (DEA) o durante un evento de devolución planificado. Su farmacia local, hospital, o los cuerpos policíacos inclusive pueden ser un sitio de recolección autorizado. Visite dea.gov o llame al Centro de Atención Telefónica de la Oficina de Control de Fármacos de la DEA al **1-800-882-9539** para obtener mayor información.

Tirar a la Basura: Si toma las precauciones adecuadas, también puede deshacerse de algunos medicamentos no utilizados o vencidos en la basura de su hogar. Sin triturar los comprimidos o las cápsulas, mezcle en una sustancia no comestible como arena para gatos o en granos de café usados. Selle la mezcla en un recipiente antes de tirarla a la basura. No olvide eliminar cualquier información personal para proteger su privacidad.

Devuélvalo por Correo: Pregunte si su farmacia ofrece sobres especiales que le permiten devolver por correo el medicamento no utilizado para su eliminación.

Déjelo Inservible: Algunas cadenas de farmacias proporcionan paquetes que contienen una sustancia que, cuando se agrega a la ampolla del medicamento sobrante, convertirá las píldoras en un gel inservible para su eliminación segura. Consulte con su farmacia para ver si esta opción está disponible.

Hable con su farmacéutico o proveedor de atención médica si tiene preguntas o necesita ayuda. También puede visitar el sitio web de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) en www.fda.gov y busque *Safe Disposal of Medicines (Eliminación Segura de Medicamentos)*.

Fuente: U.S. Food and Drug Administration www.fda.gov "Disposal of Unused Medicines: What you Should Know" (2/8/18).



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

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-844-946-8010** (TTY: **1-800-662-1220**).

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 **1-844-946-8010** (TTY: **1-800-662-1220**)。



MVP se Compromete a Salvaguardar su Información

Política de Información Financiera a Personal Privada de MVP

MVP quiere que comprenda qué información podemos recopilar y cómo podemos compartirla. La Política de información financiera personal privada de MVP explica nuestra recopilación, uso, retención y seguridad de información personal privada, como su número de seguro social, historial de pagos, fecha de nacimiento y estado como afiliado de MVP. Para obtener una copia de nuestra Política de información financiera personal privada, visite mvphealthcare.com y seleccione *Notice of Privacy Practices & Compliance (Aviso de Prácticas de Privacidad y Cumplimiento)* en la parte inferior de la página, y luego *Privacy Notices (Avisos de Privacidad)*. También puede llamar al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP usando el número de teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de Identificación de Afiliado de MVP (TTY: **1-800-662-1220**).

Aviso de Privacidad de HIPAA de MVP

“HIPAA” se refiere a la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996. El Aviso de Privacidad de HIPAA describe cómo MVP usa, divulga y protege la información de su salud. También explica sus derechos con respecto a la información de su salud. Para obtener una copia de nuestro Aviso de Privacidad de HIPAA, visite mvphealthcare.com y seleccione *Notice of Privacy Practices & Compliance (Aviso de prácticas de privacidad y cumplimiento)* en la parte inferior de la página, y luego seleccione *Privacy Notices (Avisos de privacidad)*. También puede llamar al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP al número de teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de Identificación de Afiliado de MVP (TTY: **1-800-662-1220**) para solicitar una copia de estos documentos.

Otras Políticas Importantes de MVP

Visite mvphealthcare.com y seleccione *Notice of Privacy Practices & Compliance (Aviso de prácticas de privacidad y cumplimiento)* para ver o descargar políticas adicionales. Aquí también encontrará avisos anuales para afiliados. En *Legal Notices/Reports (Avisos legales/Informes)*, busque *Annual Notices/Reports—Commercial (Avisos anuales/Informes comerciales)*. Entre los ejemplos de avisos anuales de MVP se incluyen los derechos y las responsabilidades de los afiliados de MVP, la transición de la atención, la política de atención de emergencia de MVP, la información sobre las quejas de los afiliados y las apelaciones y agravios. También puede llamar al Centro de Servicios a los Afiliados de MVP para solicitar una copia impresa de estos avisos.

El material presentado en esta revista es solo informativo y no pretende reemplazar la asesoría médica, que debe obtenerse de un médico calificado. En caso de que cualquier información de Living Well entre en conflicto con las disposiciones de su suscriptor, grupo o contrato individual de MVP Health Care, las disposiciones de su contrato prevalecerán sobre Living Well.

¡Esto no es una factura!

Comprenda su Explicación de Beneficios

Su Explicación de Beneficios (EOB) le brinda información importante sobre cómo funciona su Plan de Salud de MVP. Cada vez que visite a un proveedor, recibirá un EOB por correo postal que explica qué se facturó por el servicio, qué estaba cubierto por su plan y qué debe pagar.

¿Necesita ayuda para leer su EOB? Visite mvphealthcare.com y seleccione *Members (Afiliados)*, luego *Understand Insurance (Entender el seguro)*, luego *What is an Explanation of Benefits (EOB) (¿Qué es una Explicación de Beneficios (EOB)?)*

¡Olvide el papeleo! Inicie sesión en su cuenta en línea de MVP en mvphealthcare.com y seleccione *Claims Status & History (Estado e historial de reclamaciones)*, luego *Update Preferences (Actualizar las preferencias)*.

Buscando Cuidado en Vermont

MVP ofrece recursos en línea para ayudar a los afiliados que buscan atención médica en Vermont a estar mejor informados sobre el precio y la calidad de los servicios. Inicie sesión en su cuenta en línea en mvphealthcare.com y seleccione *Treatment Cost & Provider Quality (Costo del tratamiento y calidad del proveedor)*.

Los afiliados pueden buscar información sobre precios para los servicios de atención médica proporcionados por médicos y hospitales en nuestra red en Vermont, y revisar los precios de los equipos médicos duraderos (DME) y suministros médicos de nuestros proveedores de Vermont.

Estas herramientas web cumplen con los requisitos descritos en la Ley 191, y la Regla resultante sobre precios de atención médica y transparencia de la calidad, establecida por el Departamento de Regulación Financiera del estado.

Confidencialidad Para las Víctimas de Violencia Doméstica y las Víctimas en Peligro

MVP no divulgará la dirección, número de teléfono ni la información del seguro médico de una víctima de violencia doméstica. Si la víctima es un niño, el padre o tutor del niño debe proporcionar a MVP una orden de protección válida. Si se emite una orden de protección contra un individuo, MVP no divulgará la dirección, número de teléfono ni la información del seguro médico de la víctima y los dependientes de la víctima por el tiempo que dure la orden.

Para obtener más información, visite mvphealthcare.com, seleccione *Notice of Privacy Practices & Compliance (Aviso de prácticas de privacidad y cumplimiento)*, luego *Legal Notices/Reports (Avisos legales/Informes)*, luego *Protocols for Domestic Violence and Endangered Victims (Protocolos para víctimas de violencia doméstica y en peligro)*.

Ponga Su Reclamo de Reembolso en la Vía Rápida

Si pagó de su bolsillo los servicios médicos y necesita presentar un reclamo de reembolso, contar con la información y documentación correctas le ayudará a garantizar que su reclamo sea procesado de manera oportuna.

Visite mvphealthcare.com y seleccione *Members (Afiliados)*, luego *Forms (Formularios)* para encontrar el formulario que necesita. Los formularios para reembolso médico y dental se pueden encontrar en *Claims & Reimbursement Forms (Formularios de reclamaciones y reembolso)*. Puede encontrar otros formularios de reembolso en *Behavioral Health (Salud conductual)* y *Pharmacy (Farmacia)*. Sin embargo, antes de hacerlo, asegúrese de que su factura esté en papel membretado de la oficina e incluya lo siguiente:

- Nombre completo del paciente y número de identificación de afiliado de MVP
- Nombre del proveedor, identificación fiscal, número de NPI y dirección
- Códigos para el tipo de servicio prestado y la afección médica tratada
- Fecha y cargo por cada servicio

Incluya una copia de la Explicación de Beneficios (EOB) si otra compañía de seguros realizó un pago por el reclamo. Para enviar su reclamo electrónicamente, inicie sesión en su cuenta en línea de MVP en mvphealthcare.com y seleccione *Medical Claim Reimbursement (Reembolso de reclamo médico)*. Debe tener 18 años para presentar un reclamo electrónico.

¡Nuevo para 2018! Psiquiatría Disponible con el Beneficio myVisitNowSM

Los afiliados de MVP ahora tienen acceso a visitas de psiquiatría con **myVisitNow**. Con este servicio, puede recibir evaluaciones psiquiátricas y servicios de administración de medicamentos de un psiquiatra certificado por la junta en la privacidad y la comodidad de su propio hogar.

Obtenga más información o comience en myvisitnow.com.

Programa de Mejora de la Calidad de MVP

MVP se dedica a brindar atención médica y servicios de calidad a nuestros afiliados. Nuestro programa de Mejora de la Calidad (QI) establece estándares para la atención y servicios que MVP y proveedores participantes proporcionan a nuestros afiliados.

MVP informa sobre su progreso hacia el logro de las metas del programa de QI en un informe anual de Evaluación de Mejora de Calidad. Le invitamos a participar en el desarrollo, la implementación o la evaluación del sistema de mejora de la calidad y/o puede comentar sobre el proceso de QI de MVP.

Si está interesado en participar, comentar o recibir un resumen del documento de descripción del programa y el Resumen Ejecutivo de la Evaluación Anual, llame al Departamento de Mejora de la Calidad de MVP al **1-800-777-4793, ext. 42588**.

Soporte de Atención para Afiliados

El programa de Administración de la Atención de MVP ayuda a los afiliados que tienen afecciones médicas de alto riesgo o enfermedades complicadas que ponen en riesgo la vida, como cáncer, enfermedades renales en etapa terminal, embarazo de alto riesgo, trasplantes, VIH, y SIDA. Su administrador de casos trabajará estrechamente con usted, su familia, médicos y otros afiliados de su equipo de atención médica para ayudar a responder preguntas y crear un plan para su cuidado continuo. Lo más importante es que el administrador de su caso está allí para brindarle apoyo a usted y a su familia cuando más lo necesite.

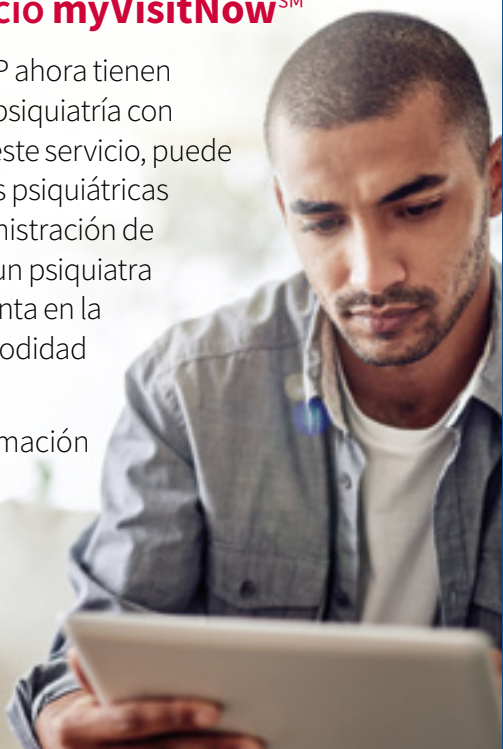
Además, hay ayuda disponible si tiene Asma, Enfermedades Pulmonares Obstructivas Crónicas (EPOC), Depresión, Diabetes, Problemas Cardíacos, Insuficiencia Cardíaca, o Dolor de Espalda.

Si necesita ayuda para solucionar un problema de salud o problemas de salud mental, un administrador de casos puede responder sus preguntas y ayudarle a encontrar recursos y soluciones de atención médica.

Estos programas están diseñados para complementar la atención médica de su médico: trabajaremos con usted, su familia, médicos y otros afiliados de su equipo de atención médica para ayudarle a establecer y alcanzar los objetivos que son importantes para el plan de tratamiento de su médico.

Gratis para Afiliados de MVP

Nuestros programas están disponibles sin costo y no tiene la obligación de participar. MVP puede llamarle si usted califica, o su médico puede derivarlo con nosotros. Para obtener más información acerca de estos programas, puede llamar a MVP al **1-866-942-7966**.





625 State Street
Schenectady, NY 12305-2111

mvphealthcare.com

PRSR STD
US Postage

PAID

MVP Health Care



Calculadora de Costo de Tratamiento

Los precios de atención médica para el mismo servicio pueden variar significativamente, incluso en su área inmediata. En MVP, nuestro objetivo es asegurarnos de que obtenga atención médica de calidad que sea asequible y conveniente, y nuestra Calculadora de Costos de Tratamiento puede ayudarle a lograrlo. Esta herramienta en línea está destinada a ayudarle a lo siguiente:

- Acceder a costos estimados para cientos de tratamientos y servicios médicos
- Calcular los gastos de su bolsillo y ver cuánto queda de su deducible
- Comparar los costos de diferentes proveedores en su área
- Identificar el ahorro de costos en función del tipo de instalación que elija visitar

Para ayudarle a tomar una decisión más informada sobre dónde ir la próxima vez que necesite atención médica, inicie sesión en su cuenta en línea de MVP en mvphealthcare.com y seleccione *Treatment Cost & Provider Quality* (Costo del tratamiento y calidad del proveedor), luego *Treatment Cost Calculator* (Calculadora de costo de tratamiento). También puede acceder a la calculadora utilizando la aplicación móvil **myMVP**.



Para recibir este boletín y otras comunicaciones generales de MVP por correo electrónico en lugar de correo postal, inicie sesión o regístrese para obtener una cuenta en línea de MVP en mvphealthcare.com y seleccione *Communication Preferences* (Preferencias de comunicación) para solicitarlo. Puede actualizar sus preferencias en cualquier momento a través de su cuenta en línea. MVP continuará enviando documentos sobre el contrato y los beneficios de su plan de salud por correo postal.

Comentarios: Envíe un correo electrónico a livingwell@mvphealthcare.com o escríbanos a:

LIVING WELL
MVP HEALTH CARE
625 STATE STREET
SCHENECTADY, NY 12305-2111

Para leer este boletín informativo en español, visite mvphealthcare.com y seleccione *Members*, luego *Living Healthy*, y luego *Living Well Newsletter*. Verá los boletines informativos en español.



mvphealthcare.com