



Manual para el miembro de **Care4Kids**



Children’s Community Health Plan no discrimina por motivos de discapacidad al proporcionar programas, servicios o actividades. Si necesita la interpretación de este material impreso u obtenerlo en otro formato, o necesita ayuda para usar cualquiera de nuestros servicios, comuníquese con el Servicio de atención al cliente llamando al 1-800-482-8010.

**Children’s Community Health Plan
PO Box 56099
Madison, WI 53705
cchp-wi.org**

Servicios de interpretación

Se proporcionan servicios de interpretación sin cargo para usted.

English For help to translate or understand this, please call 1-800-482-8010.

Español Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono 1-800-482-8010.

Ruso ЕСЛИ ВАМ НЕ ВСЁ ПОНЯТНО В ЭТОМ ДОКУМЕНТЕ, ПОЗВОНИТЕ ПО ТЕЛЕФОНУ 1-800-482-8010.

Hmong Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntawv no kom koj totaub, hu rau 1-800-482-8010.

Birmanó အကယ်၍ သင်သည်အင်္ဂလိပ်ဘာသာစကား မပြောတတ်ပါက၊ ဘာသာစကားဝန်ဆောင်မှုများကို အခမဲ့ဖြင့် ပံ့ပိုးပေးထားပါသည်။ 1-800-482-8010.

Si tiene una deficiencia auditiva, llame al servicio de retransmisión de Wisconsin al 7-1-1.

Children’s Community Health Plan (CCHP) proporciona servicios de interpretación a miembros con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) o que sean sordos y que tengan deficiencias auditivas, limitaciones del habla o deficiencias de la vista, sin costo para el miembro mientras reciba atención médica y para asegurar un acceso significativo a servicios médicos a través de una comunicación eficaz. Están disponibles los servicios de interpretación para el contacto telefónico

con el Servicio de atención al cliente, para contactos con nuestros programas de Administración de salud (incluye Administración de casos), y a lo largo de los procesos de presentación de quejas y apelaciones. Es política de CCHP usar intérpretes médicos calificados.

Los derechos civiles de su hijo

Care4Kids proporciona servicios cubiertos a todos los miembros elegibles, independientemente de lo siguiente:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Nacionalidad de origen
- Raza
- Sexo

Todos los servicios cubiertos médicamente necesarios están disponibles y se proporcionarán de la misma manera para todos los miembros. Todas las personas u organizaciones conectadas con Care4Kids que derivan a miembros o les recomiendan servicios deben hacerlo de la misma manera para todos los miembros.

Derecho a cancelar su inscripción de forma voluntaria

El padre/la madre/el tutor legal del niño tiene derecho a cancelar la inscripción de su hijo en Care4Kids de forma voluntaria en cualquier momento por cualquier motivo. La fecha de cancelación de la inscripción debe ser el último día del mes en el que se solicitó la cancelación de la inscripción. Si le gustaría cancelar la inscripción de su hijo en Care4Kids, comuníquese con el especialista en inscripción en Care4Kids llamando al 1-800-291-2002.

Números de teléfono importantes

Servicio de atención al cliente1-800-482-8010
De lunes a jueves: de 7:30 a. m. a 5 p. m.
Viernes: de 8 a. m. a 4:30 p. m.

¿Cómo puede ayudarlo el Servicio de atención al cliente?

- Seleccionar o cambiar un proveedor de atención primaria
- Servicios de traducción
- Preguntas sobre la cobertura
- Viajes fuera del área
- Servicios de salud conductual y consumo de alcohol y otras drogas

Equipo de coordinación de atención médica de Care4Kids 1-855-371-8104

Miembros con dificultades auditivas: deben llamar al servicio de retransmisión de Wisconsin7-1-1

Emergencia: Llame las 24 horas del día, los siete días de la semana
(si hay riesgo de vida, llame al 911) al 1-877-257-5861.

Línea telefónica para el personal de enfermería de CCHP de guardia
(disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana): 1-877-257-5861

Exámenes de la vista (si llama desde el código de área 414)..... (414) 462-2500

Exámenes de la vista (si llama desde fuera del código de área 414) 1-800-822-7228

Asistencia con citas odontológicas 1-877-389-9870

Asistencia con el transporte 1-866-907-1493

Especialista en inscripción 1-800-291-2002

Programa del defensor del estado..... 1-800-760-0001

Servicios clínicos, recepción de mensajes las 24 horas 1-877-227-1142
Presione la opción n.º 2 para dejar un mensaje sobre su solicitud de servicios. Los mensajes que se dejen por teléfono, fax y correo electrónico después del horario de atención se responderán al siguiente día hábil. Los mensajes que se dejen después de la medianoche de lunes a viernes se responderán el mismo día.

Información sobre el niño:

Médico

Nombre _____

Teléfono _____

Farmacia

Nombre _____

Teléfono _____

Dentista

Nombre _____

Teléfono _____

Índice

Bienvenido	1	Servicios de salud mental y abuso de sustancias	8
Coordinador de atención médica	1	Servicios de planificación familiar	8
Descripción de Care4Kids	1	Servicios de la vista.....	8
Elegibilidad.....	1	Servicios de tratamiento para el autismo.....	8
Finalización de la elegibilidad	1	HealthCheck.....	8
Centros de excelencia	2	Servicios de transporte.....	9
Proveedor de atención primaria.....	2	Ambulancia	9
Cómo escoger un médico de atención primaria.....	2	Directiva anticipada, testamento vital o poder de representación para decisiones de atención médica.....	9
Atención de emergencia	3	Derecho a tener los registros médicos	9
Atención de urgencia	3	Cómo obtener ayuda cuando tiene preguntas o problemas	10
Atención cuando el niño está lejos de su hogar	3	¡Conéctese con nosotros!	10
Cómo cambiar de proveedor del niño	3	Quejas formales y apelaciones	10
Obtención de una segunda opinión médica	4	Apelaciones.....	10
Derivaciones.....	4	Declaración afirmativa	11
Línea de enfermería CCHP de guardia	4	Conocer las acreditaciones de proveedores	11
Atención durante el embarazo y el parto	4	Sus derechos como miembro	11
Programa Mamá sana, bebé sano.....	4	Aviso de prácticas de privacidad.....	12
Administración de casos complejos	5	Obligaciones de privacidad	12
Control de enfermedades	5	Los derechos del niño	13
Cuándo se le podrían facturar los servicios.....	6	Palabras que debe saber.....	14
Servicios de farmacia	6		
Servicios dentales.....	6		
Emergencias dentales	7		
Consejos dentales.....	7		

Bienvenido

Bienvenido a Care4Kids. Como miembro de Children's Community Health Plan (CCHP). El manual para miembros de Care4Kids está previsto para el padre/la madre/el tutor legal y el proveedor de cuidados fuera del hogar de niños ubicados en atención fuera de su hogar, y se le proporciona cuando inscribe a un niño en Care4Kids.

Como miembro de Care4Kids, su hijo debe recibir toda su atención médica de médicos y hospitales de la red de Care4Kids. Consulte el Directorio de proveedores de Care4Kids para obtener una lista de estos proveedores. También puede llamar al Servicio de atención al cliente al 1-800-482-8010 o al equipo de coordinación de atención médica al 1-(855)-371-8104. Los proveedores que aceptan pacientes nuevos están señalados en el Directorio de proveedores. También puede visitar nuestro sitio web www.childrenscommunityhealthplan.org y hacer clic en "Find a Doc" (Buscar un médico).

Coordinador de atención médica

Care4Kids le busca a su hijo un coordinador de atención médica que ayude a su hijo con necesidades médicas y de servicios sociales. Llame a su coordinador de atención médica de Care4Kids:

- Para que lo ayude a escoger un proveedor de atención primaria para su hijo
- Para ayudar a su hijo a obtener servicios médicos
- Cuando tenga preguntas sobre la atención médica de su hijo

Mantener sanos a los niños es importante para nosotros. Este manual lo ayudará a comprender los beneficios y la cobertura de Care4Kids y cómo se usan nuestros servicios. También se indica a quién debe llamar si tiene preguntas. Esperamos ayudar con las necesidades de atención médica de su hijo.

Descripción de Care4Kids

Care4Kids es un beneficio de Medicaid que brinda atención médica integral a niños que están ubicados en cuidado fuera de su hogar, que refleja las necesidades de salud únicas de estos niños. Para fortalecer la calidad, el acceso y la puntualidad de la atención, Care4Kids crea un "hogar médico" para cada niño que ingresa en este tipo de cuidado. Este "hogar médico" no es un lugar físico, sino más bien una filosofía de que los niños que reciben cuidados fuera de su hogar se merecen una atención médica coordinada e integral que se ocupe de sus necesidades únicas. Care4Kids ofrece a los niños

proveedores de atención primaria que están capacitados con respecto a las necesidades de niños que reciben cuidados fuera de su hogar y, además, crea un equipo de profesionales que coordinan la atención del niño.

Elegibilidad

Care4Kids es para niños de 0 a 18 años. Los niños supuestamente se inscriben durante los primeros 0 a 30 días y los esfuerzos de coordinación de la atención se basarán en la identificación del niño como elegible.

Finalización de la elegibilidad

El niño ya no será elegible para el programa Care4Kids mientras siga recibiendo cuidados fuera de su hogar si el niño:

- Se muda fuera del área del programa Care4Kids
- Es ubicado en un entorno no elegible
 - Centro de cuidados residenciales
 - Entorno seguro pasados 30 días
 - Entorno institucional pasados 30 días
- El padre/la madre/el tutor legal se comunica con el equipo de coordinación de atención médica para cancelar la inscripción de su hijo en el programa Care4Kids.

Los niños que participen en WrapAround Milwaukee (WAM) y WrapAround Reach serán elegibles para el programa Care4Kids en una fecha posterior, después de que se hayan completado todos los cambios necesarios en el sistema. Por lo tanto, hasta nuevo aviso, los niños que participen en WAM y WrapAround Reach no son elegibles para el programa Care4Kids.

Siga estas 3 reglas importantes:

1. Comuníquese con el proveedor de atención primaria de su niño para toda la atención médica que no sea una emergencia.
2. Lleve a los niños a la sala de emergencias solo por emergencias reales.
3. Lleve la tarjeta de identificación de ForwardHealth con usted en todo momento. Exhiba la tarjeta siempre que su hijo necesite atención médica. Es importante informar a los proveedores sobre la inscripción de su niño en Care4Kids.

Tarjeta de identificación de ForwardHealth



Arriba figura una tarjeta de identificación de ForwardHealth a modo de ejemplo. Asegúrese de que el dorso de la tarjeta esté firmado y no permita que nadie más la use. La tarjeta de identificación de ForwardHealth de su hijo es la tarjeta que su hijo usará para obtener sus beneficios de atención médica. Lleve siempre con usted la tarjeta de identificación de ForwardHealth de su hijo y exhibala siempre que reciba atención. Podría tener problemas para recibir atención, recetas o materiales médicos para el niño si no tiene la tarjeta con usted. Además, lleve otras tarjetas de seguros médicos que tenga. Si pierde la tarjeta, llame al 1-800-362-3002 para reemplazarla. Es importante informar a los proveedores sobre la inscripción de su niño en Care4Kids.

Cómo se usa la tarjeta de identificación de ForwardHealth

Su tarjeta de identificación de ForwardHealth es la tarjeta que usará para obtener los beneficios de BadgerCare Plus, Medicaid SSI, Care4Kids, Children Come First o Wraparound Milwaukee. Su tarjeta de identificación de ForwardHealth es diferente de la tarjeta del programa de HMO/PIHP. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de ForwardHealth y exhibala siempre que vaya al médico o al hospital, y siempre que surta una receta. Podría tener problemas para recibir atención médica o recetas si no tiene la tarjeta con usted. Además, lleve otras tarjetas de seguros médicos que tenga. Estas pueden ser tarjetas de identificación de su programa de HMO/PIHP u otros proveedores de servicios.

Centros de excelencia

Un centro de excelencia es un lugar centralizado para proporcionar atención médica desde la evaluación inicial hasta el examen que se realiza a los 30 días y los controles médicos constantes de niño sano. Los proveedores médicos del centro de excelencia estarán especialmente capacitados en la atención de niños que se encuentran en el sistema de acogida que han sido víctimas de traumas, abuso o abandono. Los centros de excelencia ofrecen un sistema de provisión de atención coordinada. Los proveedores del centro de excelencia se asocian y comparten información con todas las partes involucradas en la atención de un niño y participan en un proceso en equipo para mejorar la comunicación y la coordinación de la atención.

Proveedor de atención primaria

Es importante que primero llame al proveedor de atención primaria (PCP) del niño cuando necesite atención. Este proveedor manejará toda la atención médica del niño. Si el niño no es paciente habitual del proveedor que escogió, lo mejor es programar una cita lo antes posible. El PCP del niño puede ayudarlo a decidir si el niño debe ver a otro médico o especialista y, si corresponde, darle una derivación. Recuerde que debe obtener la aprobación del PCP del niño antes de ver a otro médico. Puede escoger el PCP del niño entre aquellos que aceptan pacientes nuevos, según estén marcados en el directorio de proveedores.

Cómo escoger un médico de atención primaria

Cuando necesite atención, es importante que llame primero a su médico de atención primaria. Es importante escoger un médico de atención primaria que administre toda su atención médica. Puede escoger un médico de atención primaria de la lista de médicos que aceptan pacientes nuevos, según estén señalados en el Directorio de proveedores del [nombre del programa HMO/PIHP]. Los médicos de HMO/PIHP respetan las necesidades de muchas culturas. Para escoger un médico de atención primaria o cambiar de médico de atención primaria, llame al Departamento de Atención al Cliente al 1-800-xxx-xxxx. Su médico de atención primaria lo ayudará a decidir si debe ver a otro médico o especialista y, si corresponde, darle una derivación. Recuerde que debe obtener la aprobación del médico de atención primaria antes de ver a otro médico.

Las mujeres pueden atenderse con un especialista en salud de la mujer, como un obstetra y ginecólogo (OB/GYN, por sus siglas en inglés), una enfermera partera o una partera con licencia, sin una derivación, además de escoger un médico de atención primaria.

Cómo obtener acceso a la atención que necesita

Atención de emergencia

La atención de emergencia es atención que se necesita de inmediato. Algunos ejemplos son:

- Ahogo
- Convulsiones
- Convulsiones prolongadas o repetidas
- Fractura grave de huesos
- Quemaduras graves
- Dolor intenso
- Sangrado grave o fuera de lo común
- Sospecha de ataque cardíaco
- Sospecha de intoxicación
- Sospecha de accidente cerebrovascular
- Dificultad para respirar
- Pérdida del conocimiento

Si necesita atención de emergencia, trate de acudir a un proveedor de Care4Kids para que lo ayude. Si su afección no puede esperar, diríjase al proveedor más cercano (hospital, médico o clínica). Llame al 911 o a los servicios de emergencia del departamento de policía o de bomberos local si la emergencia es muy grave y no puede llegar al proveedor más cercano.

Si debe ir a un hospital o proveedor que no participe en Care4Kids, llame a los coordinadores de atención médica de Care4Kids al 1 855-371-8104 lo antes que pueda para contarnos lo sucedido.

Recuerde que las salas de emergencias de los hospitales son solamente para emergencias reales. Salvo que tenga una emergencia real, llame a su médico o a nuestra línea de atención de enfermería las 24 horas, 1-877-257-5861, antes de ir a la sala de emergencias. Si no sabe si su enfermedad o lesión es una emergencia, llame a su clínica, médico, número de atención las 24 horas, línea de enfermería, etc.]. Le diremos en dónde puede obtener atención.

No es necesario obtener una autorización previa para recibir servicios de emergencia.

Atención de urgencia

La atención de urgencia es atención que el niño necesita antes que una visita de rutina a un proveedor, pero no es atención de emergencia.

Algunos ejemplos son:

- Moretones
- Quemaduras menores
- Cortes menores
- La mayoría de las fracturas de huesos
- La mayoría de las reacciones a medicamentos
- Sangrado que no sea grave
- Torceduras

El niño debe obtener atención de urgencia en un centro de CCHP-Care4Kids. No lleve al niño a un hospital o a una sala de emergencias fuera de la red para recibir atención de urgencia, salvo que antes obtenga la aprobación de Care4Kids.

Si necesita atención de urgencia, llame a la clínica del proveedor de atención primaria del niño o a la línea de enfermería CCHP de guardia al 1-877-257-5861. Debe obtener atención de urgencia en un centro de CCHP-Care4Kids dentro de la red, salvo que obtenga nuestra aprobación para ver a otro proveedor.

Atención cuando el niño está lejos de su hogar

Siga estas reglas si necesita obtener atención médica pero está demasiado lejos de casa para visitar a su médico de atención primaria o clínica habituales:

- Para emergencias reales, vaya al hospital, a la clínica o al médico más cercanos. Llame a los coordinadores de atención médica de Care4Kids al 1 855-371-8104 lo antes que pueda para contarnos lo sucedido.
- Para recibir atención de urgencia o de rutina lejos de casa, primero debe obtener nuestra aprobación para atenderse con otro médico, otra clínica u otro hospital. Esto incluye a los niños que pasan tiempo lejos de casa con uno de sus padres o un familiar. Llame a los coordinadores de atención médica al 1-855-371-8104 para obtener aprobación para atenderse con otro médico, otra clínica u otro hospital.

Puede escoger el proveedor de atención primaria del niño entre los que estén disponibles. Además de escoger el proveedor de atención primaria del niño, las mujeres también pueden ver a un especialista en salud de la mujer, como obstetra/ginecólogo o enfermera partera sin una derivación.

Los proveedores de Care4Kids respetan las necesidades de muchas culturas. Para escoger un proveedor de atención primaria o cambiar de proveedor, llame al Servicio de atención al cliente al 1-800-482-8010 o al equipo de coordinación de atención médica al 1-855-371-8104.

Cómo cambiar de proveedor del niño

Si no está conforme con el proveedor con el que se está atendiendo el niño, puede escoger otro proveedor en cualquier momento. Llame al Servicio de atención al cliente al 1-800-482-8010 o al equipo de coordinación de atención médica al 1-855-371-8104.

Inasistencia a una cita

Es importante que asista a todas las citas de atención médica del niño. Si no puede asistir a una cita, llame al consultorio del médico lo antes posible.

Obtención de una segunda opinión médica

Si usted es el padre/la madre/el tutor legal del niño y no está de acuerdo con las recomendaciones de tratamiento del médico del niño, quizás pueda obtener una segunda opinión médica. Comuníquese con el médico del niño o con el equipo de coordinación de atención médica para obtener información.

Derivaciones

El proveedor de atención primaria del niño lo ayuda a coordinar todas las necesidades de atención médica del niño. Si el niño necesita ver a un especialista, un proveedor de salud conductual o ir al hospital, el proveedor de atención primaria del niño puede ayudarlo a encontrar uno de nuestros tantos especialistas u hospitales de la red. CCHP exige que nuestros miembros usen proveedores dentro de la red si el servicio es un beneficio cubierto. Si no tenemos un proveedor que pueda ayudarlo con un servicio cubierto, se puede considerar el uso de un proveedor fuera de la red. Para obtener ayuda para buscar un proveedor de atención primaria o especialista, llame al Servicio de atención al cliente al 1-800-482-8010 o al equipo de coordinación de atención médica al 1-855-371-8104. También puede consultar el directorio de proveedores o visitar nuestro sitio web www.childrenscommunityhealthplan.org y hacer clic en "Find a Doc" (Buscar un médico). Necesitará un permiso especial para atenderse con cualquier proveedor que no sea un proveedor de CCHP.

Línea de enfermería CCHP de guardia

Siempre se puede llamar al proveedor de atención primaria del niño para que responda las preguntas médicas que tenga. También puede llamar a CCHP de guardia, nuestra línea de atención de enfermería. Tenemos enfermeras de guardia las 24 horas, los siete días de la semana para ayudar a responder sus preguntas. Tan solo llame al 1-877-257-5861. La llamada es gratuita.

¿Cuándo debo usar CCHP de guardia?

- Antes de llevar al niño a la sala de emergencias
- Si tiene preguntas o inquietudes de salud generales
- Si su hijo tiene fiebre
- Si su hijo se esguinza un tobillo
- Si necesita ayuda para decidir a dónde acudir para obtener ayuda
- Si el niño tiene una irritación o erupción cutánea

- Si el niño se raspa o corta
- Cuando tenga una pregunta acerca de a dónde dirigirse para recibir atención médica

¿Por qué debo usar CCHP de guardia?

- Las enfermeras pueden ayudarlo a obtener la atención que sea adecuada para el niño.
- Pueden aconsejarlo sobre el tratamiento adecuado para mantener sano al niño.

¿Quién responde las preguntas que tenga sobre atención médica?

- Enfermeras capacitadas responden todas las preguntas médicas que tenga.
- Pueden pedirle que describa los síntomas o problemas que esté teniendo el niño.
- Lo ayudarán a decidir cómo obtener el mejor tratamiento posible para el niño.
- Si corresponde, lo transferirán para realizar una consulta con un médico.

Atención durante el embarazo y el parto

Si su hija queda embarazada, dígaselo de inmediato al coordinador de atención médica de Care4Kids y a su agencia de mantenimiento de los ingresos, para que pueda recibir la atención adicional que necesita. No tiene que pagar copagos durante el embarazo. Debe visitar un médico de Care4Kids para asegurarse de saber a qué hospital debe ir cuando llegue el momento de tener al bebé. Para encontrar un hospital en la red de Care4Kids, visite www.childrenscommunityhealthplan.org y haga clic en "Find a Doc" (Buscar un médico). No salga del área para tener al bebé, salvo que tenga la aprobación del programa Care4Kids. Su médico de Care4Kids conoce sus antecedentes y es el mejor médico para ayudarlo.

Hable también con su médico si tiene planeado viajar durante su último mes de embarazo. Queremos que tenga un parto saludable y una buena experiencia con el nacimiento, por lo que podría no ser un buen momento para viajar.

Programa Mamá sana, bebé sano

CCHP quiere que su hija tenga un embarazo saludable y un bebé sano, y tiene un programa llamado Mamá sana, bebé sano, que es gratuito para todos los miembros. Es un programa que ayuda a las mujeres embarazadas a obtener el apoyo y los servicios necesarios para tener un bebé sano. Los servicios los proporcionan trabajadores sociales o enfermeras que tienen una formación especial para brindar servicios a mujeres embarazadas y a familias. Le proporcionamos este servicio en su casa, en un lugar que usted prefiera

o por teléfono. Otros servicios incluyen apoyo para la lactancia y coordinación de atención infantil. Con mucho gusto le daremos más información y le daremos una cita a su hija con uno de nuestros coordinadores de atención. Le enviaremos una tarjeta de regalo de \$10 cuando nos diga que su hija está embarazada. Llámenos al 1-877-227-1142 y escoja la opción 3.

Administración de casos complejos

La administración de casos complejos (CCM, por sus siglas en inglés) es un proceso de colaboración que evalúa, planifica, implementa, coordina, vigila y evalúa las opciones y los servicios para satisfacer las necesidades de salud complejas de una persona. El programa de CCM de CCHP se enfoca en nuestros miembros de mayor riesgo.

Los criterios de elegibilidad incluyen lo siguiente:

- Miembros con fibrosis quística que hayan realizado, al menos, una visita al departamento de emergencias o hayan tenido una hospitalización en los últimos 6 meses
- Miembros con esclerosis múltiple que estén presentando dificultades y deterioro graves
- Miembros con una polifarmacia de 20 o más medicamentos recetados
- Miembros que hayan sufrido un traumatismo físico grave en los últimos 3 meses y hayan tenido una hospitalización mayor de 6 días y para los que se prevén transiciones en los niveles de atención
- Miembros con anemia drepanocítica que hayan tenido dos hospitalizaciones o más en los últimos 12 meses
- Miembros que hayan sufrido una lesión grave de la médula espinal en los últimos 3 meses
- Miembros que hayan sufrido un accidente cerebrovascular en los últimos 3 meses y que presenten un deterioro grave
- Se considerarán otras situaciones de atención compleja

Los servicios incluyen:

- Evaluaciones integrales
- Planificación integrada de objetivos y atención
- Coordinación de atención y recursos
- Educación sobre la afección o enfermedad, incluido el autocontrol
- Vinculación con la comunidad y recursos comunitarios, y para aquellos para los que se prevean transiciones en los niveles de atención
- Miembros con anemia drepanocítica que hayan tenido dos hospitalizaciones o más en los últimos 12 meses
- Miembros que hayan sufrido una lesión grave de la médula espinal en los últimos 3 meses
- Miembros que hayan sufrido un accidente

cerebrovascular en los últimos 3 meses y que presenten un deterioro grave

- Se considerarán otras situaciones de atención compleja

Control de enfermedades

Control del asma

CCHP usa directrices clínicas* para apoyar a los miembros o a sus cuidadores con herramientas de control y oportunidades educativas a través de nuestro programa de control de enfermedades (DM, por sus siglas en inglés) del asma.

Ofrecemos un equipo de atención integrado que proporciona a los miembros educación, apoyo para su autocontrol y conexión con recursos. Nuestro objetivo es mejorar la capacidad de los miembros de controlar sus afecciones y mejorar los resultados de salud en general y su calidad de vida. CCHP también está orgulloso de ofrecer estos recursos a nuestros proveedores y socios de la comunidad.

Usted y sus hijos pueden participar en el programa de DM del asma. El programa es gratuito y voluntario.

Sus hijos se han inscrito automáticamente si:

- Actualmente son miembros
- Tienen entre 6 y 17 años
- Han tenido o actualmente tienen asma

Entre los beneficios del programa se incluyen:

- Boletines informativos cada 3 meses
- Acceso al portal de bienestar de CCHP
- Herramientas y recursos para el asma
- Apoyo de enfermeras y personal de atención médica
- Acceso a servicios de la comunidad

Manejo de la depresión

CCHP usa directrices clínicas* para apoyar a los miembros o a sus cuidadores con herramientas de control y oportunidades educativas a través de nuestro programa de control de enfermedades (DM) de la depresión. Ofrecemos un equipo de atención integrado que proporciona a los miembros educación, apoyo para su autocontrol y conexión con recursos. Nuestro objetivo es mejorar la capacidad de los miembros de controlar sus afecciones y mejorar los resultados de salud en general y su calidad de vida. CCHP también está orgulloso de ofrecer estos recursos a nuestros proveedores y socios de la comunidad.

Como miembro, usted puede participar en el programa de DM de la depresión. El programa es gratuito y voluntario.

Usted se ha inscrito automáticamente si:

- Actualmente es miembro;
- Tiene 18 años o más; y
- Ha presentado o actualmente presenta depresión.

Entre los beneficios del programa se incluyen:

- Boletines informativos cada 3 meses
- Acceso al portal de bienestar de CCHP
- Herramientas y recursos contra la depresión
- Apoyo de enfermeras y personal de atención médica
- Acceso a servicios de la comunidad

Cuándo se le podrían facturar los servicios

Servicios cubiertos y no cubiertos

Con BadgerCare Plus, Medicaid SSI, Children Come First y Wraparound Milwaukee, usted no tiene que pagar por los servicios cubiertos, salvo por los copagos requeridos. El monto del copago no puede ser mayor de lo que sería con la modalidad de pago por servicio. Para ayudar a asegurar que no le facturen los servicios, debe atenderse con un proveedor de la red de Children's Community Health Plans (esto no incluye C4K). La única excepción son los casos de emergencia. Si está dispuesto a aceptar responsabilidad financiera y acordar un plan de pagos por escrito con su proveedor, puede pedir servicios no cubiertos. Los proveedores pueden facturarle hasta sus cargos normales y habituales por servicios no cubiertos.

Si recibe una factura por un servicio que usted no aceptó, llame al 1-855-371-8104.

Con Care4Kids, no tiene que pagar los servicios cubiertos de su hijo. Para ayudar a asegurar que no le facturen los servicios de su hijo, el niño debe atenderse con un proveedor de la red de Care4Kids. La única excepción son los casos de emergencia. Si está dispuesto a aceptar responsabilidad financiera y acordar un plan de pagos por escrito con el proveedor de su hijo, puede pedir servicios no cubiertos. Los proveedores pueden facturarle hasta sus cargos normales y habituales por servicios no cubiertos.

Si recibe una factura por un servicio que usted no aceptó, llame al Servicio de atención al cliente al 1-800-482-8010.

Si su hijo viaja fuera de Wisconsin y necesita servicios de emergencia, los proveedores de atención médica pueden tratarlo y enviarle la factura a Care4Kids.

Care4Kids no cubre ningún servicio, incluidos servicios de emergencia, que se proporcionen fuera de los Estados Unidos, Canadá y México. Si el niño necesita servicios de emergencia mientras se encuentre en Canadá o México, Care4Kids solo cubre los servicios si el banco del médico o del hospital se encuentra en los Estados Unidos. Otros servicios podrían estar cubiertos con la aprobación de Care4Kids si el proveedor tiene un banco de los Estados Unidos. Llame a Care4Kids si su hijo recibe servicios de emergencia fuera de los Estados Unidos.

Si recibe una factura por servicios, llame de inmediato a nuestro Departamento de Atención al Cliente al 1-800-482-8010. Los reclamos se deben enviar a:

Children's Community Health Plan
P.O. Box 56099
Madison, WI 53705

Servicios cubiertos por Care4Kids

Care4Kids es responsable de proporcionar todos los servicios cubiertos médicamente necesarios de Medicaid.

Servicios de farmacia

Un proveedor podría escribirle una receta para un medicamento para su hijo. Puede surtir la receta en cualquier farmacia que sea un proveedor de BadgerCare Plus. Recuerde exhibir la tarjeta de identificación de ForwardHealth del niño al farmacéutico cuando surta una receta. Los beneficios de farmacia los cubre el estado de Wisconsin, no Care4Kids. Si necesita ayuda para surtir una receta, comuníquese con el Servicio de atención al cliente al 1-800-362-3002. Podría tener límites de medicamentos cubiertos.

Servicios dentales

Care4Kids proporciona todos los servicios dentales cubiertos. Debe llevar a su hijo a un dentista de Care4Kids. Consulte el Directorio de proveedores o llame a nuestro equipo de coordinación de atención médica al 1-855-371-8104 para obtener ayuda para encontrar un lugar y programar una cita. Como miembro de Care4Kids, su hijo tiene derecho a una cita dental de rutina dentro de los 90 días de su solicitud, ya sea por escrito o por teléfono, al equipo de coordinación de atención médica.

Emergencias dentales

Como miembro de Care4Kids, su hijo tiene derecho a obtener tratamiento en caso de una emergencia dental dentro de las 24 horas de su solicitud. Una emergencia dental es un servicio dental inmediato que se necesita para tratar dolor dental intenso, hinchazón, fiebre, infección o lesión en los dientes. Si su hijo está teniendo una emergencia dental:

Si ya tiene un dentista que trabaja con Care4Kids:

- Llame al consultorio del dentista.
- Identifique que el niño tiene una emergencia dental.
- Informe al consultorio del dentista cuál es el problema exacto. Podría ser algo como un dolor de diente intenso o hinchazón del rostro.
- Llame al equipo de coordinación de atención médica si necesita ayuda con el traslado de ida o de vuelta para su cita dental.

Si no tiene un dentista para el niño que trabaje con Care4Kids:

- Llame a nuestro Servicio de atención al cliente dental al 1-877-3899870. Díganos que el niño está teniendo una emergencia dental. Podemos ayudarlo a obtener servicios dentales.
- Díganos si necesita ayuda con el traslado de ida o de vuelta del consultorio del dentista.

Consejos dentales

- Busque un dentista y programe una cita con ese dentista. Ese consultorio dental será donde el niño debe obtener todos los servicios dentales.
- La primera visita de un niño con el dentista debe ser después de su primer cumpleaños.
- Debe programar las visitas dentales del niño para que sean cada seis meses.
- Disminuya el consumo de azúcar, especialmente antes de dormir.
- No use vasos con pico para los niños.
- Coma alimentos y refrigerios saludables.
- Proteja los dientes del niño con protectores bucales durante actividades deportivas.

Servicio	Cobertura de Care4Kids
Tratamiento de salud conductual y consumo de sustancias	Cobertura total
Dental	Cobertura total
Materiales médicos desechables (DMS)	Cobertura total
Equipo médico duradero	Cobertura total
Sala de emergencias	Cobertura total
Evaluaciones de salud para niños	Cobertura total de evaluaciones de salud HealthCheck y otros servicios para personas menores de 21 años
Servicios de audición	Cobertura total
Salud domiciliaria	Cobertura total de enfermería privada, atención médica domiciliaria y cuidados personales
Hospitalización	Cobertura total
Hogar de ancianos	Cobertura total
Servicios hospitalarios ambulatorios que no sean la sala de emergencias	Cobertura total
Fisioterapia, terapia ocupacional y patología del habla y del lenguaje (SLP)	Cobertura total
Médicos, anestesia, radiografías y laboratorio	Cobertura total
Podiatría	Cobertura total
Medicamentos recetados (los beneficios de medicamentos recetados los proporciona y administra el estado de Wisconsin, no Care4Kids)	Beneficio integral de medicamentos con cobertura de medicamentos recetados genéricos, medicamentos recetados de marca y algunos medicamentos de venta libre
Salud reproductiva	Cobertura total, sin incluir tratamientos para la fertilidad, embarazo mediante sustituta y la reversión de esterilización voluntaria.
Transporte: ambulancia, vehículo médico especializado, transportista común	Cobertura total de transporte de emergencia y no de emergencia hasta y desde un proveedor certificado por un servicio cubierto. El transporte con un transportista común se coordina a través de un proveedor contratado a través del estado de Wisconsin, no Care4Kids
Vista	Cobertura total, incluido el beneficio de anteojos

Servicios de salud mental y abuso de sustancias

Care4kids proporciona servicios de salud mental y abuso de sustancias (drogas y alcohol) a todos los niños inscritos en Care4Kids. Si su niño necesita estos servicios, comuníquese con el proveedor de atención primaria, el equipo de coordinación de atención médica o el servicio de atención al cliente, según corresponda. Si el niño está teniendo una crisis, comuníquese con la agencia de intervención para casos de crisis de su condado:

Si el niño está teniendo una crisis, comuníquese con la agencia de intervención para casos de crisis de su condado:

- Condado de Kenosha: (262) 657-7188 o 1-800-236-7188 (las 24 horas)
- Condado de Milwaukee: (414) 257-7222 (las 24 horas)
- Condado de Ozaukee: (262) 377-2673 (las 24 horas)
- Condado de Racine: (262) 638-6741 (de 9 a. m. a 5 p. m.)
- Condado de Washington: (262) 365-6565 (las 24 horas)
- Condado de Waukesha: (262) 548-7666 de 8 a. m. a 4:30 p. m. de lunes a viernes; después del horario de atención, llame al (414) 455-1736, 1-800-211-3380 o al 2-1-1.

Si tiene un proveedor dentro de la red de Care4Kids, puede acudir a ese proveedor y no tiene que llamarnos antes de programar sus citas. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor, llame al servicio de atención al cliente al 1-800-482-8010. Si necesita ayuda de inmediato, llame a la línea de enfermería CCHP de guardia al 1-877-257-5861, que atiende las 24 horas y los siete días de la semana. Si tiene una emergencia, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias o al hospital que atienda casos de salud conductual o abuso de sustancias más cercanos.

Todos los servicios que proporciona Care4Kids son privados.

Servicios de planificación familiar

Proporcionamos servicios confidenciales de planificación familiar a todos los miembros, incluidos menores. Si decide no hablar con el proveedor de atención primaria del niño acerca de planificación familiar, llame a nuestro equipo de coordinación de atención médica al 1-855-371-8104. Ayudaremos al niño a escoger un proveedor de planificación familiar de Care4Kids que no sea su proveedor de atención primaria. Lo alentamos a obtener servicios de planificación familiar de un proveedor de Care4Kids, para que podamos coordinar mejor toda su atención médica. Sin

embargo, el niño también puede asistir a una clínica de planificación familiar que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth, aunque la clínica no forme parte de Care4Kids.

Servicios de la vista

Care4Kids proporciona servicios de la vista cubiertos, incluidos anteojos; sin embargo, se aplican algunas limitaciones. Para obtener más información, llame al equipo de coordinación de atención médica al 1-855-371-8104 o llame al 414-462-2500 para programar una cita.

Servicios de tratamiento para el autismo

Los servicios de tratamiento para el autismo son un beneficio cubierto con Medicaid de Wisconsin. Puede obtener servicios de tratamiento para el autismo cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que acepte la tarjeta de identificación de ForwardHealth del niño. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Visite www.forwardhealth.wi.gov
2. Haga clic en el enlace Members (Miembros) o en el ícono que aparece en la sección del medio de la página.
3. Deslice la página hacia abajo y haga clic en la pestaña Resources (Recursos).
4. Haga clic en el enlace Find a Provider (Buscar un proveedor).
5. En Program (Programa), seleccione BadgerCare Plus.

O bien, puede llamar al Servicio de atención a miembros de ForwardHealth al 1-800-362-3002.

HealthCheck

HealthCheck es un programa que cubre controles de salud completos, incluidos los problemas de salud que se detecten durante el control, para miembros menores de 21 años. Estos controles son muy importantes para la salud de los niños. Los proveedores quieren ver al niño para hacerle controles habituales, no solo cuando está enfermo.

El programa de salud HealthCheck tiene 3 objetivos:

1. Detectar y tratar problemas de salud en personas menores de 21 años;
2. Informarle sobre servicios de salud especiales para menores de 21 años; y
3. Hacer que los menores de 21 años sean elegibles para atención médica que, de lo contrario, no estaría cubierta.

El control de salud HealthCheck incluye lo siguiente:

- Vacunas adecuadas para la edad
- Examen físico
- Evaluación del desarrollo o de la salud mental

- Evaluación de la audición
- Evaluación dental y derivación a un dentista a partir del año de vida
- Análisis de laboratorio de sangre y orina (incluidas pruebas de plomo, cuando corresponda según la edad)
- Evaluación de la vista

Care4Kids ofrece exámenes de control de salud HealthCheck según el cronograma de periodicidad mejorado recomendado por la Academia Estadounidense de Pediatría (AAP, por sus siglas en inglés) para niños que reciben cuidados fuera de su hogar. Su hijo recibirá un examen de control de salud HealthCheck:

- Una vez por mes durante los primeros 6 meses de vida
- Cada 3 meses entre los 6 meses y los 2 años de vida
- Dos veces por año después de cumplir 2 años

Para programar un examen de control de salud HealthCheck o para obtener más información, llame al equipo de coordinación de atención médica al 1-855-371-8104.

Si necesita traslado de ida o de vuelta para una cita por un control de salud HealthCheck, llame al gerente de transporte médico que no es de emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés) del Departamento de Servicios de Salud (DHS, por sus siglas en inglés) al 1-866-907-1493 (o TTY 1-800-855-2880) para programar un traslado.

Servicios de transporte

Está disponible transporte médico que no es de emergencia (NEMT) a través del gerente de NEMT del DHS. El gerente de NEMT coordina y paga los traslados a servicios cubiertos para los miembros que no tienen otra forma de trasladarse.

El transporte médico que no es de emergencia puede incluir traslados mediante:

- Transporte público, como un autobús de la ciudad
- Ambulancias para casos que no sean emergencias
- Vehículos médicos especializados
- Otros tipos de vehículos, según las necesidades médicas y de transporte de un miembro

Además, si usa su propio vehículo privado para traslados desde y hasta las citas de atención médica cubiertas del niño, podría ser elegible para un reembolso de millas.

Debe programar traslados de rutina, al menos, 2 días hábiles antes de la cita del niño. Puede programar un traslado de rutina llamando al gerente de NEMT

al 1-866-907-1493 (TTY: 1-800-855-2880), de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. También puede programar traslados para citas de urgencia. Un traslado a una cita de urgencia se proporciona en tres horas o menos.

Ambulancia

Care4Kids cubre el traslado en ambulancia para atención de emergencia. También podríamos cubrir este servicio en otras ocasiones, pero debe obtener aprobación para todos los traslados en ambulancia que no sean de emergencia. Llame al Servicio de atención al cliente al 1-800-482-8010 para obtener aprobación.

Llame siempre al 911 en casos de emergencia grave.

Directiva anticipada, testamento vital o poder de representación para decisiones de atención médica

El padre/la madre/el tutor legal del niño tiene derecho a tomar decisiones sobre la atención médica del niño. El padre/la madre/el tutor legal tiene derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico o quirúrgico para el niño. El padre/la madre/el tutor legal también tiene derecho a planificar y dirigir los tipos de atención médica que el niño puede recibir en el futuro, si se volviera incapaz de expresar sus deseos. El padre/la madre/el tutor legal puede informar al médico del niño sobre sus sentimientos completando un testamento vital o un formulario de poder de representación para decisiones de atención médica. Comuníquese con el médico del niño para obtener más información. El proveedor de cuidados fuera del hogar no tiene derecho a autorizar ningún servicio de atención médica ni completar ningún testamento vital en nombre del niño. Si usted es el padre/la madre/el tutor legal del niño, tiene derecho a presentar una queja formal ante la División de Aseguramiento de la Calidad del Departamento de Servicios de Salud si no se siguen la directiva anticipada, el testamento vital o el poder de representación del niño. Puede pedir ayuda para presentar una queja formal.

Derecho a tener los registros médicos

Usted o el niño tienen derecho a pedir copias de los registros médicos del niño a sus proveedores. Podemos ayudarlo a obtener copias de estos registros. Llame al Servicio de atención al cliente al 1-800-482-8010 para obtener ayuda.

Tenga presente lo siguiente: Quizás deba pagar una copia de los registros médicos. También puede corregir información imprecisa de sus registros médicos si el proveedor está de acuerdo con la corrección.

Cómo obtener ayuda cuando tiene preguntas o problemas

- Defensor de miembros de Care4Kids
Care4Kids tiene un defensor de miembros para ayudarlo a obtener la atención necesaria para el niño. Debe comunicarse con su defensor de miembros para obtener ayuda si tiene preguntas sobre cómo obtener atención médica para el niño y para resolver los problemas que tenga el niño para obtener atención médica de Care4Kids. Puede comunicarse con el defensor de miembros llamando al 1-855-371-8104.
- Programa del defensor del estado de Wisconsin
El estado ha designado defensores (personas que proporcionan ayuda neutral, confidencial e informal) que pueden ayudarlo con las preguntas o los problemas que tenga. El defensor puede decirle cómo obtener la atención que su hijo necesita de Care4Kids. El defensor también puede ayudarlo a resolver problemas o quejas que tenga sobre el programa de Care4Kids. Llame al 1-800-760-0001 y pida hablar con un defensor.
- Aseguramiento de la calidad
El objetivo de Care4Kids es proporcionar servicios de atención médica de calidad, coordinados y accesibles. El Programa de Aseguramiento de la Calidad vigila nuestro plan. Lo hacemos para asegurarnos de satisfacer sus necesidades de atención médica. Puede ser que le pidamos su opinión en una encuesta relacionada con su satisfacción con la atención médica y los servicios que recibe el niño. Estamos trabajando constantemente para mejorar nuestros servicios para usted. El aseguramiento de la calidad también incluye planificar, iniciar y vigilar programas, para asegurarnos de que se estén satisfaciendo sus necesidades de seguridad y salud.

Un ejemplo de uno de nuestros programas es el envío de postales que recuerden a los padres o tutores que deben realizarle un examen de control de salud HealthCheck a cada niño.

Creemos que tener programas como este lo ayudará. Le informan de servicios que pueden mantener sano al niño. El programa de aseguramiento de la calidad supervisa estos programas. También recibimos sugerencias de nuevos programas.

¡Conéctese con nosotros!

Manténgase conectado con Children's Community Health Plan. Visite nuestro sitio web www.childrenscommunityhealthplan.org para obtener la información y los recursos más actualizados.

Quejas formales y apelaciones

Una queja formal es una queja sobre su HMO/PIHP o su proveedor de atención médica que no está relacionada con una denegación, limitación, reducción o demora en sus beneficios. Entre los temas de las quejas formales se incluyen cosas tales como la calidad de los servicios que le proporcionaron, malos tratos de parte de un proveedor o empleado, y falta de respeto de sus derechos como miembro.

Nos gustaría saber si alguna vez tiene una queja formal sobre la atención que recibe en Care4Kids. Llame a Care4Kids al 1-855-371-8104 o escríbanos a la siguiente dirección si tiene una queja formal:

Si desea hablar con una persona ajena a Care4Kids acerca del problema, llame al especialista en inscripción en HMO al 1-800-291-2002. El especialista en inscripción en HMO podría ayudarlo a resolver el problema o redactar una queja formal a Care4Kids o a los programas [BadgerCare Plus, Medicaid SSI, Care4Kids, CCF o WAM]. Si está inscrito en un programa de Medicaid SSI, también puede llamar al defensor externo de SSI al 1-800-760-0001 para obtener ayuda con quejas formales.

La dirección a la que se presenta una queja formal sobre los programas de BadgerCare Plus, Medicaid SSI, Care4Kids, CCF y WAM es:

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

Puede presentar una queja formal en cualquier momento. No lo tratarán de un modo diferente que a los demás miembros por presentar una queja o una queja formal. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Apelaciones

Tiene derecho a presentar una apelación ante la División de Audiencias y Apelaciones del estado de Wisconsin para obtener una audiencia imparcial si cree que Care4Kids denegó, limitó, redujo, demoró o interrumpió de forma injusta los beneficios del niño. Su representante autorizado o el coordinador de atención médica de C4K podrían solicitar una apelación en su nombre si usted ha dado su consentimiento para que lo hagan. Al solicitar una apelación, primero debe apelar a su programa de C4K. La solicitud de una apelación se debe hacer, a más tardar, 60 días después de que recibe el aviso de que se le denegaron, limitaron, redujeron, demoraron o detuvieron servicios.

Si necesita ayuda para redactar una solicitud de apelación, llame al coordinador de atención médica al 1-855-371-8104. Al defensor de atención administrada de Wisconsin al 1-800-760-0001 o al especialista en inscripción en HMO al 1-800-291-2002.

Si no está de acuerdo con la decisión del programa de C4K sobre su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial con la División de Audiencias y Apelaciones de Wisconsin. La solicitud de una audiencia imparcial se debe realizar, a más tardar, 90 días después de que su programa de C4K tome una decisión sobre su apelación.

Si presenta una apelación por esta medida ante la División de Audiencias y Apelaciones antes de la fecha de entrada en vigencia, el niño puede seguir recibiendo servicios. Quizás deba pagar el costo de los servicios si la decisión de la audiencia no es a favor de usted. Si desea una audiencia imparcial, envíe una solicitud por escrito a:

Department of Administration
Division of Hearings and Appeals
PO Box 7875
Madison, WI 53707-7875

La audiencia se realizará en el condado donde usted vive. El niño tiene derecho a tener representación en la audiencia. Si el niño necesita arreglos especiales por una discapacidad o traducción del idioma inglés, llame al 1-608-266-3096 (voz) o al (608) 264-9853 (personas con dificultades auditivas).

No lo tratarán de un modo diferente que a los demás miembros por solicitar una audiencia imparcial. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Puede solicitar que los servicios que sean objeto de controversia continúen mientras se lleven a cabo los procesos de la apelación del programa de C4K y de la audiencia estatal imparcial. La solicitud de continuación de los servicios debe presentarse dentro de los 10 días de haber recibido el aviso de denegación o modificación de los servicios, o antes de la fecha de entrada en vigencia de la denegación o de la modificación de los beneficios. Quizás deba pagar el costo de los servicios si la decisión de la audiencia no es a favor de usted.

Declaración afirmativa

Children's Community Health Plan quiere que sus miembros reciban la mejor atención posible cuando más la necesitan. Para asegurar esto, usamos un proceso de autorización previa, que forma parte de nuestro programa de administración de la utilización (UM). La toma de decisiones de UM se basa solo en la

idoneidad de la atención y del servicio, y de la existencia de cobertura. Care4Kids no tiene acuerdos financieros especiales con nuestros proveedores que puedan afectar el uso de derivaciones y otros servicios que los niños podrían necesitar. Tiene derecho a preguntar si tenemos acuerdos financieros especiales con nuestros médicos que puedan afectar el uso de derivaciones y otros servicios que el niño podría necesitar. Para obtener esta información, llame al Servicio de atención al cliente al 1-800-482-8010 y solicite información sobre nuestros acuerdos de pago a médicos.

Conocer las acreditaciones de proveedores

Usted y el niño tienen derecho a obtener información sobre nuestros proveedores, incluida la formación del proveedor, sus certificaciones de la Junta Médica y sus recertificaciones. Para obtener esta información, llame a nuestro Servicio de atención al cliente al 1-800-482-8010.

Sus derechos como miembro

El niño tiene derecho a:

- Tener con él un intérprete durante cualquier servicio cubierto de Care4Kids.
- Tiene derecho a obtener la información que se proporciona en este manual para miembros en otro idioma o formato.
- Tiene derecho a obtener los servicios de atención médica según lo dispone la ley federal y estatal. Todos los servicios cubiertos deben estar disponibles y ser accesibles para usted. Cuando corresponda desde el punto de vista médico, los servicios deben estar disponibles las 24 horas, los siete días de la semana.
- Tiene derecho a obtener información sobre opciones de tratamiento, incluido el derecho a solicitar una segunda opinión.
- Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica.
- Tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto.
- Tiene derecho a estar libre de todo tipo de sujeción o aislamiento que se use como medio para obligar, controlar, tranquilizar o aplicar represalias.
- Tiene derecho a ser libre de ejercer sus derechos sin un tratamiento adverso por parte de C4K y sus proveedores de la red.
- Tiene derecho a expresar quejas o apelaciones ante Care4Kids o la atención que este proporciona.
- Tiene derecho a recibir información del programa de Care4Kids con respecto a cualquier cambio importante en Care4Kids, al menos, 30 días antes de la fecha en que el cambio entre en vigencia.

- Tiene derecho a una conversación amable sobre las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para la afección del niño, independientemente del costo o de la cobertura de beneficios.
- Tiene derecho a participar con el profesional para tomar una decisión sobre su atención médica independientemente del costo o de la cobertura de beneficios. ME 1A 3
- Tiene derecho a recibir información sobre C4K, sus servicios, profesionales y proveedores, y sobre los derechos y las responsabilidades de los miembros. ME 1A 1
- Tiene derecho a hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de C4K. ME 1A 6

Tiene la responsabilidad de:

- Comprender los problemas de salud del niño y participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento.
- Decirle al proveedor del niño o a Care4Kids lo que tienen que saber para brindarle tratamiento.
- Seguir el plan de tratamiento y las instrucciones acordadas por usted y el proveedor del niño.

Tiene derecho a cancelar la inscripción en el programa de Care4Kids si:

- Se muda fuera del área de servicio de Care4Kids
- Care4Kids, por una objeción moral o religiosa, no cubre un servicio que usted desea
- Necesita que se realice un servicio relacionado al mismo tiempo, no todos los servicios relacionados están disponibles dentro de la red de proveedores, y el PCP del niño u otro proveedor determina que el niño está expuesto a un riesgo innecesario
- Otros motivos, incluida la mala calidad de atención, falta de acceso a servicios cubiertos en virtud del contrato o falta de acceso a proveedores con experiencia en lidiar con las necesidades de atención del niño.

Aviso de prácticas de privacidad

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar información de salud protegida de nuestros miembros y cómo los miembros pueden tener acceso a esta información de salud protegida. Revise este aviso con atención.

Children's Community Health Plan está comprometido a proteger la privacidad personal del niño. En este aviso, se explican nuestras prácticas de privacidad, responsabilidades legales y los derechos del niño con respecto a su información de salud personal.

Nos reservamos el derecho a cambiar nuestras prácticas de privacidad y el contenido de este Aviso de prácticas de privacidad según lo permita la ley. Cuando realicemos un cambio importante en nuestras prácticas de privacidad, cambiaremos este aviso y enviaremos este aviso a nuestros miembros o lo publicaremos en nuestro sitio web, cchp-wi.org.

El término "información de salud personal" que figura en este aviso incluye cualquier información personal que cree o reciba el plan médico relacionado con una afección o la salud física o mental, el tratamiento, o el pago de los servicios de atención médica que reciben nuestros miembros.

Obligaciones de privacidad

Children's Community Health Plan tiene la obligación por ley de:

- Asegurar que se mantenga la privacidad de la información de salud personal
- Proporcionar al padre/a la madre/al tutor legal un Aviso de prácticas de privacidad
- Respetar los términos de este Aviso de prácticas de privacidad.

Podemos usar y divulgar la información de salud personal del niño:

- Al padre/a la madre/al tutor legal, a alguien que participe en la atención del niño o a un amigo o familiar cercano acerca de la afección del niño, información sobre su admisión a un centro de atención médica o su muerte.
- A la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos.
- A agencias de salud pública, si hubiera una amenaza grave a la salud o seguridad.
- A las autoridades, información sobre abuso, abandono o violencia doméstica.
- En respuesta a una orden judicial, una orden de registro o citación.
- A los efectos del cumplimiento de la ley.
- A los efectos de investigación, si el estudio de investigación cumple con todos los requisitos de la ley de privacidad.
- Para funciones gubernamentales especializadas, como actividades militares, de seguridad nacional y de inteligencia.
- A un médico forense, legista o a un director de funeraria.
- Para la obtención, el almacenamiento en un banco o el trasplante de órganos, ojos o tejidos.
- Para cumplir con leyes de compensación de los trabajadores o leyes similares.

- A agencias de supervisión de la salud para la realización de auditorías, investigaciones, inspecciones y la obtención de licencias necesarias para que el gobierno vigile los programas y el sistema de atención médica.

Tenemos derecho a usar y divulgar la información de salud personal del niño para pagar servicios de atención médica y operar nuestro negocio:

- A un médico, hospital u otro proveedor de atención médica que pida la información de salud protegida del niño para que reciba atención médica.
- Para pagar reclamos de servicios cubiertos que médicos, hospitales u otros proveedores de atención médica le proporcionen al niño.
- Para las operaciones de Children’s Community Health Plan tales como procesar la inscripción del niño, responder a las consultas del padre/ de la madre/del tutor legal, encargarse de sus solicitudes de servicios para el niño, coordinar la atención del niño, resolver controversias y actividades para llevar a cabo la gestión médica, el aseguramiento de la calidad, la auditoría y la evaluación de profesionales de atención médica.
- Para comunicarnos con el padre/la madre/ el tutor legal para brindarle información sobre beneficios y servicios relacionados con la salud, o alternativas al tratamiento que puedan interesarle.

Otras organizaciones llamadas “socios comerciales” podrían brindarle a Children’s Community Health Plan determinados servicios. Por ejemplo, un tercero administrador podría procesar el reclamo del niño para que se pueda pagar el reclamo. Su información de salud protegida se proporcionará al socio comercial para que se pueda pagar el reclamo. Children’s Community Health Plan obliga a todos los socios comerciales a firmar un acuerdo para proteger la información de salud protegida del niño.

Para todos los demás usos o divulgaciones de la información de salud protegida del niño se necesita la autorización por escrito del padre/de la madre/ del tutor legal antes de usar o divulgar la información de salud protegida. El padre/la madre/el tutor legal puede revocar su permiso en cualquier momento si nos notifica al respecto por escrito. Todo uso o divulgación de información de salud protegida que se haya realizado anteriormente sobre la base de una autorización anterior no se puede revocar ni revertir.

Los derechos del niño

Estos son los derechos del niño con respecto a su información de salud protegida:

A inspeccionar y copiar. El padre/la madre/el tutor legal tiene derecho a inspeccionar y copiar la información de salud protegida del niño. Para realizar una inspección o solicitar una copia, el padre/la madre/el tutor legal debe presentar una solicitud por escrito al administrador del plan a la dirección que figura al final de este Aviso de prácticas de privacidad. Se le podría cobrar una tarifa razonable por las copias que se le proporcionen. En circunstancias limitadas se le podría denegar la oportunidad de inspeccionar y copiar la información de salud protegida del niño. Por lo general, si le deniegan acceso a la información de salud protegida del niño, el padre/la madre/el tutor puede solicitar una revisión de la denegación.

A solicitar una modificación. El padre/la madre/ el tutor legal tiene derecho a pedir la oportunidad de modificar la información de salud protegida que considere que es incorrecta o está incompleta. Para solicitar la oportunidad de modificar la información de salud protegida del niño, se debe enviar una solicitud al administrador del plan a la dirección que se indica al final de este Aviso de prácticas de privacidad. Esta solicitud debe contener el motivo por el que considera que la información de salud protegida es incorrecta o está incompleta. La solicitud de enmendar la información de salud protegida del niño se podría denegar, por ejemplo, cuando la información de salud protegida:

- Sea precisa y esté completa
- No haya sido creada por Children’s Community Health Plan
- No esté incluida en la información de salud protegida que conserva Children’s Community Health Plan o que se conserva para Children’s Community Health Plan
- No sea información de salud protegida que el padre/la madre/el tutor legal tenga derecho a inspeccionar

Tiene el derecho de solicitar una rendición de cuentas de divulgaciones. El padre/la madre/el tutor legal tiene derecho a obtener de Children’s Community Health Plan una lista de divulgaciones que el plan médico haya realizado a otras personas, salvo las divulgaciones que sean necesarias para tratamientos de atención médica, pago, operaciones de atención médica o divulgaciones que le hagan al niño o determinados otros tipos de divulgaciones. Para solicitar una rendición de cuentas de divulgaciones, el padre/la madre/el tutor legal debe enviar la solicitud por escrito al administrador del plan a la dirección que figura al final de este Aviso de prácticas de privacidad. La solicitud debe indicar un plazo, que no puede ser mayor de seis años antes de la fecha de la solicitud, y no puede solicitar ninguna divulgación

que se haya realizado antes del 1 de diciembre de 2005. Si el padre/la madre/el tutor legal solicita una lista de divulgaciones más de una vez en un período de 12 meses, podríamos cobrarle una tarifa razonable basada en costos para responder a estas solicitudes.

Solicitar restricciones. El padre/la madre/el tutor legal tiene el derecho de solicitar una restricción con respecto a la divulgación de la información de salud protegida del niño para tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Children's Community Health Plan no tiene la obligación de aceptar la solicitud. Para solicitar restricciones, el padre/la madre/el tutor legal debe enviar la solicitud por escrito al administrador del plan a la dirección que figura al final de este Aviso de prácticas de privacidad. Debe incluir en la solicitud:

- La información que desea restringir.
- Si desea limitar el uso o la divulgación de la información de salud protegida o ambas.
- A quién desea que se aplique la restricción.

Solicitar comunicaciones confidenciales. El padre/la madre/el tutor legal tiene derecho solicitar que Children's Community Health Plan le comunique cuestiones de salud de una manera determinada o en un lugar determinado. Para solicitar comunicaciones confidenciales, presente la solicitud por escrito al administrador del plan a la dirección que figura al final de este Aviso de prácticas de privacidad. En la solicitud, se debe indicar cómo o en dónde se debe realizar la comunicación confidencial. Haremos todo lo posible por adaptarnos a todas las solicitudes razonables de comunicaciones confidenciales.

Copia impresa del Aviso de prácticas de privacidad. Un cliente de Children's Community Health Plan puede solicitar una copia de este aviso en cualquier momento. El padre/la madre/el tutor legal puede solicitar una copia de este aviso por escrito al administrador del plan a la dirección que figura al final de este Aviso de prácticas de privacidad.

Quejas

Si el padre/la madre/el tutor legal cree que se han violado los derechos de privacidad del niño en virtud de esta política, puede presentar una queja por escrito al funcionario de privacidad de Children's Community Health Plan a la dirección que figura abajo. Otra opción es enviar una queja a la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Los padres, las madres, los tutores legales o los niños no serán sancionados ni serán víctimas de represalias por presentar una queja.

Información de contacto del administrador del plan y funcionario de privacidad

Administrador del plan
Vicepresidente
Children's Community Health Plan
PO Box 1997
Milwaukee, WI 53201
(414) 266-6328

Funcionario de privacidad
Director of Corporate Compliance
Children's Community Health Plan
PO Box 1997
Milwaukee, WI 53201
(414) 266-2215

Palabras que debe saber

Acceso: Capacidad de una persona de obtener atención médica.

Atención administrada: Sistema de administración de atención médica que influye en el uso y el costo de los servicios y mide el rendimiento.

Atención de urgencia: Lesión o enfermedad que requiere atención de inmediato pero que no es lo suficientemente grave para justificar una visita a la sala de emergencias.

Atención primaria: Servicios de atención médica que proporcionan médicos llamados generalistas, incluidos médicos de familia, internistas y pediatras.

Autorización previa: Aprobación previa obtenida por un proveedor para que un miembro reciba servicios.

Directiva anticipada: Documento que expresa los deseos de una persona con respecto a la atención crítica cuando no pueda decidir por sus propios medios.

Emergencia: Afección médica que pone en riesgo la vida y que se produce como resultado de una lesión, enfermedad o enfermedad mental que se produce de forma repentina y requiere tratamiento de inmediato.

Enfermera partera: Enfermera capacitada para ayudar a las mujeres con su atención prenatal y durante el parto, especialmente en su casa o en otro entorno no hospitalario.

Obstetra-ginecólogo (OB/GYN): Proveedor que se especializa en partos, en el cuidado y tratamiento de mujeres en relación con el parto, el mantenimiento de la salud y tratamiento de enfermedades de la mujer.

Organización para el mantenimiento de la salud (HMO): Organización que toma decisiones sobre cómo se usan los servicios de salud y el costo de los servicios, y mide qué tan útiles son los servicios para el miembro.

Poder de representación: Documento legal con el que se otorga a una persona (el representante) la facultad de actuar en nombre de usted. El representante toma decisiones médicas en nombre de usted cuando usted no pueda hablar en su propio nombre.

Proveedor: Persona o grupo de médicos que proporciona servicios de atención médica en un hospital o una clínica.

Proveedor de atención primaria: Proveedor que coordina todas las partes de los servicios de atención médica.

Salud mental: El estado de estar sano desde el punto de vista mental y emocional.

¡Usted puede ayudar a detener el fraude en la atención médica!

El fraude en la atención médica toma dinero de programas de atención médica y deja menos dinero para necesidades médicas reales.

Estas son algunas maneras en las que puede ayudar a detener el fraude:

- No dé el número de la tarjeta de identificación de ForwardHealth del niño a nadie que no sea un proveedor de atención médica, una clínica o un hospital, y solamente hágalo cuando reciba atención.
- Nunca le preste a nadie la tarjeta de ForwardHealth del niño.
- Nunca firme un formulario de seguro en blanco.
- Tenga cuidado al dar el número del Seguro Social del niño.
- Revise el correo para ver si recibió facturas médicas de servicios que el niño no recibió.

Si piensa que se ha producido un fraude, denúncielo de inmediato. Su denuncia se mantendrá privada.

Para denunciar desperdicio, abuso y fraude, recopile toda la información que pueda. Al denunciar a un proveedor (un médico, dentista, hospital, etc.), proporcione toda la información que pueda de la siguiente lista:

- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor
- Número de Medicaid del proveedor y ubicación, de ser posible
- Tipo de proveedor (médico, dentista, hospital, farmacia, etc.)
- Nombres y número de los testigos que puedan ayudar con la investigación

- Fechas en las que sospecha que se produjo el fraude
- Un resumen de lo sucedido

Al denunciar a un cliente (una persona que recibe beneficios), proporcione lo siguiente:

- El nombre de la persona
- La fecha de nacimiento, el número del Seguro Social o el número de caso de la persona, si está disponible
- La ciudad donde vive la persona
- Detalles sobre el fraude o abuso

Puede denunciar un fraude sin darnos su nombre si envía una carta a:

Attn: Director of Corporate Compliance
Children's Community Health Plan
PO Box 1997, MS 6280
Milwaukee, WI 53201-1997

También puede llamarnos al (414) 266-2215 o al número gratuito 1-877-659-5200.

También puede comunicarse con la Unidad de Fraude de Medicaid de Wisconsin a:

Medicaid Fraud and Abuse Unit
(Unidad de Fraude y Abuso de Medicaid)
Contacto: Medicaid Fraud Control Unit
Department of Justice
17 W. Main Street
PO Box 7857
Madison, WI 53707

La discriminación es ilegal.

Children's Community Health Plan (CCHP) cumple con todas las leyes aplicables en materia de derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad de origen, sexo, edad, discapacidad u otro estado legalmente protegido al administrar el plan, lo que incluye determinaciones sobre inscripción y beneficios.

Children's Community Health Plan proporciona las ayudas y los servicios auxiliares que correspondan, lo que incluye intérpretes calificados para personas con discapacidades y que necesiten servicios de idioma e información en otros formatos, sin cargo y de forma oportuna, cuando dichas ayudas y servicios sean necesarios para asegurar igualdad de oportunidades de participación para personas con discapacidades.

Toda persona que crea que alguien ha sido víctima de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad de origen, sexo, edad o discapacidad puede presentar una queja formal en persona, por correo postal, por fax o por correo electrónico. La queja formal se debe presentar en el término de los 60 días desde que la persona que presenta la queja formal toma conocimiento de la supuesta acción discriminatoria. Es ilegal que Children's Community Health Plan tome represalias contra una persona que presenta una queja formal o que participe en la investigación de una queja formal. Los miembros pueden solicitar la aplicación del procedimiento de presentación de quejas formales de Children's Community Health Plan comunicándose con el coordinador de la sección 1557:

Director de cumplimiento corporativo
Mail Station C760

P.O. Box 1997
Milwaukee, WI 53201-1997

Teléfono: (414) 266-2215

TDD-TTY (para personas con dificultades auditivas):
(414) 266-2465

Fax: (414) 266-6409

Correo electrónico: TTwinem@chw.org

Los miembros deben presentar sus quejas por escrito y deben incluir su nombre, dirección, el problema o la acción supuestamente discriminatoria y la solución o la reparación que se busca obtener. Los miembros también puede presentar una queja por discriminación de forma electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, que está disponible en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo postal a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue
SW Room 509F
HHH Building
Washington, D.C. 20201

Los formularios de queja están disponibles en:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>



