



Viva su **Vida**

## Manual de Miembros

Este manual le enseñará cómo usar Amida Care. Conserve este manual donde lo pueda encontrar fácilmente para cuando lo necesite.



**1-800-556-0689**  
**[www.amidacareny.org](http://www.amidacareny.org)**

## BIENVENIDO

Bienvenido a Amida Care.....	2
<b>Cómo funciona el plan de necesidades especiales de Amida Care.....</b>	2
Cómo utilizar este Manual.....	4
<b>Ayuda de Miembros de Servicio.....</b>	4
Su tarjeta de identificación (ID) del plan de Amida Care.....	6

### PARTE 1 - LO PRIMERO QUE DEBE SABER

Cómo elegir su PCP.....	6
<b>Cómo obtener cuidado regular y del VIH.....</b>	8
Como obtener cuidado especial.....	10
<b>Obtenga Estos Servicios Sin Referencias .....</b>	11
Emergencias.....	14
<b>Atención urgente.....</b>	15
Nosotros queremos mantenerlo sano.....	15

### PARTE 2 SUS BENEFICIOS Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL PLAN

<b>Servicios cubiertos por Amida Care.....</b>	16
Servicios que Usted Puede Obtener de los Proveedores de Amida Care o Con su Tarjeta Medicaid.....	19
<b>Usted debe Usar su Tarjeta Medicaid para Obtener Estos Beneficios.....</b>	20
Servicios que NO están Cubiertos.....	22
<b>Autorización de Servicios y Acciones.....</b>	22
Cómo se les paga a nuestros proveedores.....	25
<b>Usted puede ayudar con las pólizas del Plan.....</b>	25
Información de Servicio a los Miembros.....	26
<b>Manténganos informados.....</b>	26

#### *Opciones de Cancelación y Transferencia*

<b>Si usted quiere cancelar su Amida Care.....</b>	27
Usted Podría perder su elegibilidad para Cuidados Administrados de Medicaid SNPS	27
<b>Nosotros Podemos pedirle que deje Amida Care.....</b>	28
Si usted pierde Medicaid: ADAP y APIC.....	28
<b>Procedimiento de Cancelación para Miembros que Han Salido del Plan.....</b>	28

#### *Verificación de Nuestras Decisiones*

<b>Acción de Apelación.....</b>	28
Apelaciones Externas.....	31
<b>Audiencias Justas.....</b>	32
Proceso de Quejas.....	33
<b>Apelaciones de Quejas.....</b>	35
Derechos y Responsabilidades de los Miembros.....	36
<b>Directrices Avanzadas .....</b>	37
Números de Teléfono Importantes.....	38
Sitios de Importantes de la Red.....	39

revisado 4/1/2006

# MANUAL PARA MIEMBROS DE AMIDA CARE

## Bienvenido a Amida Care - Plan para Necesidades Especiales de VIH

Nos complace que haya elegido Amida Care. Amida Care es un Plan para Necesidades Especiales del VIH (SNP= siglas en inglés) aprobado por el Departamento de Salud del Estado de Nueva York para dar servicio a los miembros de Medicaid con el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) y sus hijos. Somos un programa de cuidado administrado especializado con proveedores que tienen mucha experiencia en el tratamiento de personas con VIH/SIDA. Las personas con VIH hoy viven más tiempo, y llevan vidas más saludables, gracias a tratamientos nuevos y más eficaces. Queremos que usted y su equipo del cuidado de la salud trabajen juntos para mantenerlo lo más saludable posible.

Este Manual para Miembros le introducirá a todos los servicios de cuidado de la salud que le están disponibles. Queremos asegurarnos de que usted empiece con el pie derecho como nuevo miembro de Amida Care. Con el propósito de conocerlo mejor, nosotros nos comunicaremos con usted, dentro de las dos semanas siguientes. Usted puede hacernos cualquier pregunta que tenga, o le podemos ayudar a hacer una cita. Si usted quiere hablar con nosotros antes, solo llámenos al 1-800-556-0689.

## COMO FUNCIONA EL PLAN DE NECESIDADES ESPECIALES DE AMIDA CARE

### El Plan, Nuestros Proveedores y Usted

- Sin duda usted ha visto u oído de los cambios en el cuidado de la salud. Muchas personas hoy en día obtienen sus beneficios de salud a través de cuidado administrado que provee de un lugar médico centralizado para el cuidado de la salud. Muchos condados en el Estado de Nueva York, incluyendo la ciudad de Nueva York, ofrecen una variedad de opciones de planes de cuidado de la salud administrados. En algunos condados, los clientes de Medicaid deben registrarse en un plan de cuidado de la salud. Esos condados operan un programa administrado de cuidado obligatorio, pero los clientes con VIH-SIDA son “exentos”. Esto significa que usted no tiene que registrarse en un programa de cuidado administrado obligatorio.
- Los clientes de Medicaid que viven con el VIH/SIDA tienen la opción de registrarse en un Plan de Necesidades Especiales (VIH, SNP), en un plan administrado de cuidados regular o en Medicaid en el cual usted paga por los servicios específicos. No importa si su condado sigue el régimen obligatorio o voluntario para otros beneficiarios de Medicaid; usted todavía tiene opciones.
- Como miembro de la SNP del VIH, usted tendrá los beneficios que tenía con Medicaid y además recibirá el **cuidado especial que necesita. Usted y el equipo de cuidado de la salud trabajarán juntos para asegurarse de que disfrute de la mejor salud física y emocional que sea posible. Usted podrá obtener** servicios especiales de una vida saludable como son: clases de nutrición y ayuda para dejar de fumar. Nosotros le podemos proporcionar otros servicios que le ayudarán a manejar la infección del VIH.

- **Sus hijos de hasta 19 años de edad** ya sea que ellos estén infectados con el VIH o no también pueden unirse al plan. Su pareja que **NO** esté infectado/a con el VIH/SIDA, no puede unirse al plan de SNP del VIH.
  
- Amida Care tiene un contrato con el Departamento de Salud y de Higiene Mental de la Ciudad de Nueva York, para satisfacer las necesidades de salud de las personas que tienen Medicaid. A su vez, nosotros hemos escogido a un grupo de proveedores de cuidados para la salud para que nos ayuden a suplir esas necesidades. Estos doctores y especialistas, hospitales, laboratorios, administradores de casos y otras instalaciones de salud constituyen nuestra “**red de proveedores**”. Usted encontrará una lista en el directorio de proveedores. Si no tiene un directorio de proveedores llame a la línea de Servicio al Cliente al 1-800-556-0689 para solicitar una copia.
  
- Cuando se afilia a Amida Care, uno de nuestros proveedores se hará cargo de usted. La mayoría del tiempo esa persona será su **PCP (Proveedor de Cuidado Primario)**. Solamente los proveedores que tienen experiencia en el tratamiento del VIH pueden ser Proveedores de Cuidado Primario para miembros con VIH. Estos doctores cumplen con las reglas del Departamento de Salud de NYS y las reglas del Instituto del SIDA para poder ser Especialistas en el VIH. Si usted necesita hacerse un examen, ver a otro especialista, o irse a otro hospital, su Proveedor de Cuidado Primario hará los arreglos. Su Proveedor de Cuidado Primario está disponible para usted cada día, todo el día. Si usted necesita hablar con él o ella después del horario de trabajo o los fines de semana, deje un mensaje y la información pertinente para que el se comunique con usted. Aunque su Proveedor de Cuidado Primario lo llamará tan pronto como sea posible. Sin embargo de que su Proveedor de Cuidado Primario sea su fuente principal de cuidados de salud, en algunos casos, usted puede “auto referirse” a ciertos médicos para algunos servicios. Consulte más detalles en la página 9.
  
- Nosotros lo referiremos a proveedores y hospitales que tienen mucha experiencia en el tratamiento del VIH/SIDA. Usted también podrá usar los siguientes grupos de proveedores de cuidados para la salud que están en nuestra red de proveedores:
  - Centros Designados del SIDA (DAC=siglas en inglés): Hospitales en los cuales tienen experiencia tratando personas con VIH/SIDA;
  - Centros Especializados en el Cuidado del VIH en el departamento de Maternidad/Pediatría: Proveedores que proveen un cuidado completo a las madres infectadas con el VIH y a sus niños;
  - Programas de Cuidado Primario del VIH: Cuidado primario con atención especial en mantenerlo saludable;
  - Tratamiento para la Drogadicción y Cuidado Primario: Proveedores para tratamiento de drogadicción en la misma instalación en donde se proveen cuidados para el VIH y servicios de cuidado primario; y,
  - Servicio especializado.

## Confidencialidad

Respetamos su derecho a la privacidad. Amida Care reconoce la confianza necesaria entre usted, su familia, sus médicos y otros proveedores de cuidados de la salud. Amida Care nunca dará su historial médico o estado de VIH sin su aprobación por escrito. Las únicas personas que tendrán su información clínica serán Amida Care, su Proveedor de Cuidado Primario y su Coordinador Personal del Cuidado de su Salud, o su Coordinador o Administrador del SNP del VIH y otros proveedores que le proporcionan cuidado. Las transferencias a esos proveedores se discutirán siempre con usted con anticipación mediante su Proveedor de Cuidado y/o su Coordinador o Administrador del SNP del VIH. El personal de Amida Care ha sido entrenado en mantener la estricta confidencialidad de los miembros.

## CÓMO UTILIZAR ESTE MANUAL

- Este manual le dirá cómo funcionará su nuevo sistema de cuidado de la salud y cómo usted podrá aprovecharse al máximo de Amida Care. Este manual es su guía para los servicios de salud. Aquí encontrará los pasos que debe seguir para que este plan le resulte beneficioso a usted.
- Las primeras páginas le dirán lo que necesita saber **inmediatamente**. El resto del manual puede esperar hasta que lo necesite. Úselo como referencia o consúltelo un poco a la vez. Cuando tenga una pregunta, consulte este Manual, o llame a nuestra Unidad de Servicio a los Miembros al 1-800-556-0689. También podrá llamar a la Línea de Ayuda de Medicaid CHOICE al 1-800-505-5678.

## AYUDA DE LA UNIDAD DE SERVICIO PARA MIEMBROS

También encontrará a alguien que pueda ayudarle en la Unidad de Servicios para Miembros:  
De Lunes a Viernes  
9:00 am. - 5:00 p.m.

### Llame al 1-800-556-0689

Si necesita ayuda a cualquier otra hora, llámenos al mismo número y nuestro servicio telefónico le podrá asistir o tomar un mensaje para el personal de Servicios para Miembros de Amida Care. (Número TTY: NYS llame al 1-800-662-1200; fuera del estado llame al: 1-888-877-8973).

- Puede llamar para obtener ayuda **a cualquier momento en que tenga una pregunta**. Puede elegir o cambiar su Proveedor de Cuidado Primarios (*PCP abreviatura en inglés*), para averiguar acerca de los beneficios y servicios, obtener ayuda con las transferencias, para reemplazar una tarjeta de identificación que haya perdido, para reportar el nacimiento de un nuevo bebé o averiguar acerca de cualquier cambio que pudiera afectar sus beneficios o los de su familia.

## El cuidado de su Familia

- **Si usted está embarazada o llega a estar embarazada**, usted y su bebé necesitarán atención médica especial lo más temprano posible. Usted podría pasarle el VIH a su bebé durante el embarazo, el alumbramiento o a través de la leche materna. Es importante que usted, su doctor y otros proveedores de cuidado trabajen juntos para que usted pueda tener un bebé saludable. Usted puede mejorar su propia salud y reducir la probabilidad de que su bebé se infecte con el VIH mediante tomar medicinas especiales mientras está embarazada. Usted deberá llamarnos enseguida si se encuentra en cinta y debe dejar que le ayudemos a escoger el doctor para su bebé, y reunirse con el doctor antes de que nazca el bebé para hablar sobre el cuidado del bebé.
- Casi la mayoría del tiempo, su niño/a llegará a ser parte de Amida Care tan pronto como ella o él nazca. La cobertura de su niño/a puede ser cancelada a cualquier momento si usted así lo pide. Asegúrese de llamarnos para su cuidado prenatal temprano y cuídese muy bien así misma.
- **Sus hijos de hasta 19 años de edad** también pueden unirse al plan, ya sea que el niño esté infectado con el VIH o no. Sus compañeros que NO tengan VIH/SIDA no podrán estar bajo un SNP del VIH.

## Ayuda con Amida Care

- Nosotros ofrecemos **sesiones gratuitas** para explicar nuestro plan de salud y la mejor manera en que podemos ayudarle. Es un momento ideal para que haga preguntas y conozca a otros miembros. Si desea venir a una de las sesiones, llame a la Unidad de Servicio a los Miembros al 1-800-556-0689 para averiguar la hora y el lugar que más le convenga.
- **Si no habla inglés**, podemos ayudar. Nosotros queremos que usted sepa cómo usar su plan de cuidado de salud, sin importar cual sea su idioma. Usted solo llámenos y encontraremos la manera de hablar con usted en su idioma. Nosotros tenemos un grupo de personas que pueden ayudar. También le ayudaremos a encontrar un PCP (Proveedor de Cuidados Primarios) que le hable en su idioma.
- **Para personas con discapacidades:** Si usted usa una silla de ruedas, es ciego, o tiene problemas de audición, llámenos si necesita ayuda adicional. Podemos decirle si el consultorio de un proveedor particular tiene acceso para sillas de ruedas o si está equipado con dispositivos de comunicación. También, tenemos servicios como:
  - Máquina TTY/TDD (Nuestro número de teléfono TTY de NYS es 1-800-662-1220; fuera del estado 1-888-877-8973)
  - Información en letras grandes
  - Administración de Casos
  - Ayuda para Concertar citas y Acudir a ellas
  - Nombres y Direcciones de Proveedores que se Especializan en su Discapacidad

## SU TARJETA IDENTIFICACIÓN DEL PLAN

Después de inscribirse, le enviaremos una carta de bienvenida. Su tarjeta de identificación Amida Care debe llegarle dentro de 14 días después de su fecha de inscripción. Su tarjeta tiene el nombre y el número de teléfono de su PCP (Proveedor de Cuidado Primario). Esta tarjeta también tendrá su número de identificación de cliente (CIN=siglas en inglés). Si algo no está bien, llámenos inmediatamente. Su tarjeta de identificación no muestra que usted tiene VIH o SIDA. Lleve su tarjeta de identificación consigo en todo momento, y muéstrela cada vez que se presente para recibir los servicios. Si necesita atención médica antes de que llegue la tarjeta, su carta de bienvenida es prueba de que usted es un miembro. Usted siempre deberá llevar su tarjeta de beneficios de Medicaid. Usted necesitará la tarjeta para obtener los servicios que no están cubiertos por Amida Care. Estos servicios incluyen los beneficios de farmacia.

### PARTE I --- Lo primero que debe saber

#### CÓMO ELEGIR SU PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO (PCP)

- Es posible que usted ya haya elegido su PCP (Proveedor de Cuidado Primario). Esta persona podría ser un doctor o una enfermera o un enfermero práctico que es un especialista en VIH. **Si no ha elegido un PCP para usted y su familia deberá hacerlo cuanto antes.** Si no elige un proveedor en un plazo de 30 días, elegiremos uno por usted. Cada miembro de familia puede tener su propio PCP, o usted puede escoger uno para toda la familia. Un especialista en VIH será su proveedor de cuidado primario. El departamento de Servicios a los Miembros puede ayudarle a escoger un PCP.
- Con este Manual se le habrá entregado un directorio de proveedores. Esta es una lista de todos los médicos, clínicas, hospitales, laboratorios y otros que trabajan con Amida Care. Este directorio enlista las direcciones, los teléfonos y la preparación especial de los médicos. El directorio de proveedores le mostrará cuales médicos y proveedores aceptan nuevos pacientes. Usted debe llamar al consultorio del proveedor para asegurarse de que está aceptando nuevos pacientes al momento en que escoge su PCP. A lo mejor usted va a querer encontrar un doctor:
  - que usted haya visto
  - que entienda sus problemas de salud
  - que esté aceptando nuevos pacientes
  - que pueda hablar con usted en su propio idioma
  - cuyo consultorio sea de fácil acceso
- Las mujeres también pueden escoger uno de nuestros doctores GINECO/OBSTETRAS para tratar problemas propios de la salud de las mujeres. Las mujeres no necesitan una transferencia de PCP para ver a un doctor GINECO/OBSTETRA del plan. Ellas pueden obtener chequeos rutinarios (dos veces al año), cuidado de seguimiento si existe un problema y cuidado continuo durante el embarazo.

- Los FQHC (Centros de Salud Aprobados por el Estado=siglas en inglés) proveen de cuidado primario y especializado. Algunas personas quieren obtener cuidado de centros FQHC porque éstos tienen un historial largo en el vecindario. Aunque nosotros no tengamos un contrato con estos centros, nosotros ofrecemos servicios similares. Por ejemplo, además cuidado primario y especializado estos centros ofrecen servicios de apoyo social, manejo de casos y clases para ayudarlo a dejar de fumar, a controlar la diabetes o a perder peso. Nosotros tenemos todos estos servicios, también. Para información, llame al 1-800-556-0689.
  
- En casi todos los casos, sus doctores serán parte de la red de proveedores de Amida Care. Hay dos casos en que usted puede **seguir recibiendo servicios de un proveedor que tenía antes de inscribirse a Amida Care**. Sin embargo, en ambos casos ese proveedor debe estar de acuerdo en trabajar con Amida Care. Usted puede continuar siendo atendida por su doctor si:
  - Usted tiene más de 3 meses de embarazo y está bajo cuidado prenatal cuando se registra con nosotros. En ese caso usted puede continuar siendo atendida por su doctor hasta después del alumbramiento y las visitas de seguimiento.
  - Al momento en que se registra con nosotros, usted tiene una enfermedad que pone en peligro su vida, o una condición que empeora con el tiempo. En ese caso, usted puede pedir quedarse con su doctor por el lapso de 60 días.
  
- **Si tiene otro tipo de enfermedad prolongada** además del VIH/SIDA, usted puede escoger un especialista para su otra enfermedad, para que actúe como su PCP (Proveedor de Cuidado Primario). Su Proveedor Especialista de Cuidado Primario del HIV y el coordinador de cuidado trabajarán con el otro especialista para manejar su caso. Si usted piensa que necesita este tipo de servicio, hable con su PCP de Amida Care. El PCP de Amida Care, en consulta con el Director Médico de Amida Care, determinarán si usted necesita este tipo de servicio.
  
- Si necesita, usted puede **cambiar su PCP** en los primeros 30 días después de la primera cita con su PCP. Después de eso, **usted puede cambiarlo** en cualquier momento con o sin causa alguna. Usted también puede cambiar su GINECO/OBSTETRA o un especialista al cual lo ha referido su PCP.
  
- Si su proveedor **deja Amida Care**, nosotros le avisaremos dentro de los primeros 15 días después de haber sido informados. Si desea, usted podría seguir viendo a ese proveedor *si* tiene más de tres meses de embarazo o si está recibiendo un tratamiento regular por cierta condición. Si está embarazada, usted puede continuar siendo atendida por su proveedor por hasta 60 días después del alumbramiento. Si está siendo atendida por un doctor regularmente debido a un problema médico especial, usted puede continuar con su tratamiento por hasta 90 días. Su proveedor debe estar de acuerdo a trabajar con Amida Care durante este tiempo. Si cualquiera de estas condiciones le son aplicables, revise el PCP de Amida Care o llame a la línea de Servicios a Miembros al 1-800-556-0689.

## COMÓ OBTENER CUIDADO REGULAR Y DE VIH

- Su cuidado de la salud incluirá chequeos regulares de todas sus necesidades de atención médica, incluso las relacionadas con la infección del VIH. Su PCP podrá prescribir medicamentos que le ayuden a controlar el VIH y otros tratamientos destinados a conservar su buen estado de salud. Brindamos ayuda para elegir la mejor combinación de tratamientos farmacológicos y asesorarle cuando necesite cambiar ciertos medicamentos. Proveemos de transferencias a hospitales o especialistas. Queremos que cada uno de nuestros miembros nuevos vea a su Proveedor de Cuidado Primario para una primera consulta médica poco después de inscribirse en Amida Care. Esto le dará una oportunidad de hablar con su Proveedor acerca de su historial de problemas de salud, los medicamentos que toma y cualquier tipo de preguntas que usted tenga.
- Amida Care trabajará con los *proveedores de fármacos* para asegurarse de que usted pueda obtener cualquier medicamento que usted pueda necesitar. Esto incluye tanto medicamentos que se dispensan sin receta médica y medicamentos que requieren de receta médica. Usted puede obtener medicamentos y suplementos con su tarjeta de Medicaid.
- Ya sea día o noche, su PCP está al alcance vía teléfono. Asegúrese de llamarlo cuando tenga una pregunta médica o una preocupación. Si usted llama después de las horas de trabajo o los fines de semana, deje un mensaje con la información de donde y cuando se pueda comunicar con usted. Su PCP lo llamará tan pronto como sea posible. Recuerde, su PCP lo conoce y sabe cómo funciona el plan de salud.
- Usted puede llamar a la línea de Servicio a los Miembros de Amida Care las veinte y cuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana al 1-800-556-0689, si tiene una pregunta acerca de la obtención de servicios o si por alguna razón no puede localizar a su Proveedor de Cuidado Primario.
- La atención médica debe ser **necesaria por razones médicas** -- los servicios que obtenga deberán ser necesarios para:
  - prevenir o diagnosticar y corregir lo que podría causar más sufrimiento, o
  - tratar una condición peligrosa para su vida, o
  - tratar un problema que podría causar enfermedad, o
  - resolver algo que podría limitar sus actividades normales.
- Su PCP se ocupará de la mayor parte de sus necesidades de cuidado de la salud. Siempre es mejor si haces una cita para ver a su PCP. Si alguna vez no pudiera cumplir con una cita, llame para hacérselo saber a su PCP. Si puede, prepárese para su primera cita. En los siguientes 15 días de inscripción, su Manejador de Casos se comunicará con usted para llevar a cabo una orientación a Amida Care y concertar las primeras citas con los miembros de su Equipo de Manejo de Casos y otros proveedores clínicos, según sea necesario. Su PCP necesitará saber todo lo que usted pueda decirle acerca de su historia clínica. Haga una lista de sus antecedentes médicos, los problemas que haya tenido, y las preguntas que desea hacerle a su PCP. Su primera consulta deberá ser en un plazo de cuatro semanas después de haberse inscrito en Amida Care. Si necesita recibir tratamiento con cualquier proveedor antes de su primera cita programada por su manejador de casos, dígale a su manejador de casos lo más

pronto posible.

- Si necesita atención médica antes de su primera cita, llame al consultorio de su PCP para explicar el problema. Él o ella le darán una cita en una fecha más cercana. (Deberá mantener igualmente la primera cita para comentar su historial médico y hacer preguntas.)
- Las citas deberán estar disponibles a través de los proveedores de Amida Care en los siguientes plazos. Si tiene problemas, llame a servicios para miembros al 1-800-556-0689.
  - atención urgente: en 24 horas
  - visitas por enfermedad no urgentes: en 3 días
  - atención de rutina, preventiva: en 4 semanas
  - primera visita prenatal – dentro de:
    - 3 semanas durante su primer trimestre (primeros 3 meses del embarazo)
    - durante las primeras 2 semanas del segundo trimestre (el cuarto, quinto, y sexto mes de embarazo)
    - durante la primera semana del tercer trimestre (después del sexto mes de embarazo)
    - primera visita del recién nacido: ente 48 horas de su alta del hospital
    - primera visita de planificación familiar: en 2 semanas
    - cuidado del bebé sano: 4 semanas
    - visita de seguimiento después de visita a la sala de emergencia o como paciente internado por salud mental/consumo de drogas: 5 días
    - visita no urgente por salud mental o consumo de drogas: 2 semanas.
    - exámenes físicos básicos y de rutina para adultos: en 4 semanas
    - referimientos de especialistas (sin urgencia): en 4 a 6 semanas
- **Coordinación de Cuidados y Beneficios** es una característica única del SNP del HIV. Amida Care es responsable por la provisión y coordinación de los beneficios del paquete de servicio de Medicaid. También somos responsables de la coordinación de servicios provistos por Amida Care. Esto incluye servicios como:
  - Farmacia
  - Administración de casos COBRA
  - Servicios de Vivienda
  - Servicios de Apoyo
  - Administración de Casos basados en la Comunidad

Cuando se inscriba, el personal de Amida Care trabajará con usted para averiguar que servicios quiere y necesite, incluyendo el manejo de casos. El personal de Amida Care le ayudará a encontrar un proveedor de manejo de casos y le ayudara a hacer su primer contacto. Una vez que tenga un Manejador de casos trabajaremos juntos para coordinar su cuidado y necesidades de servicio. Si ya tiene un Manejador de casos, trabajaremos juntos para coordinar su cuidado y necesidades de servicio.

- **Los servicios de manejo de casos** pueden ayudarle a usted y a su familia a obtener vivienda, asesoramiento, tratamiento de la drogadicción, ayuda jurídica y otros servicios. Su Manejador de Casos de Amida Care puede ayudarle a solicitar beneficios públicos. También puede ayudarle a hacer las citas y las consultas de seguimiento con sus proveedores, y le ayudará a seguir el plan de tratamiento médico ordenado por sus proveedores. Puede reunirse con un Manejador de Casos de Amida Care para hablar de sus necesidades. Su Manejador de Casos de Amida Care dará seguimiento con usted para asegurarse de que tenga los servicios y la ayuda que necesite.
- Puede tener su Manejador de Casos de Amida Care y además recibir administración de casos psicosociales dentro de la comunidad; estos administradores de casos colaborarán entre ellos para asegurarse de que reciba todos los servicios que usted necesite.

## **CÓMO OBTENER CUIDADO ESPECIAL -- REFERENCIAS**

- Si necesita ayuda que su PCP no puede darle, él o ella lo **REFERIRÁ** a otros especialistas que pueden. Si su PCP lo refiere a otro proveedor, nosotros pagaremos por éste. La mayoría de los especialistas son proveedores de Amida Care. Hable con su PCP para asegurarse de que usted sabe cómo funciona el sistema de referimientos. Si usted piensa que este especialista no es el que necesita, hable con su PCP. Su PCP puede ayudarlo si necesita ver a otro especialista. Hay algunos tratamientos y servicios para los cuales su PCP debe pedir autorización a Amida Care antes de que usted pueda obtenerlos. Su PCP podrá decirle cuales son.
- No hay limitaciones en el acceso a toda la red de proveedores aprobados, además del proceso estándar de referimientos.
- Si usted no tiene un especialista en Amida Care que puede darle el cuidado que usted necesita, nosotros obtendremos el cuidado que usted necesite mediante un especialista fuera de la red de Amida Care. Sus PCP contacta el Departamento de Administración de Utilización para pedir una autorización para una transferencia de fuera de la red. El Departamento de Administración de Utilización notifica por escrito al PCP, al proveedor de fuera de la red y al miembro respecto de la autorización, dentro de los tres (3) días hábiles de haber recibido todos los materiales necesarios para tomar una decisión. Si usted tiene cualquier pregunta sobre un requisito de servicios de fuera de la red, usted puede llamar al Departamento de Servicio a los Miembros al 1-800-556-0689.
- El miembro o la persona a quien el miembro haya asignado o el PCP del miembro puede iniciar una apelación dentro de 45 días después de la notificación de una decisión adversa de la petición de autorización de servicio. Para detalles vea las páginas 27-31.
- *Usted puede necesitar ver a un especialista para cuidado de una condición que no sea VIH o SIDA.* Su PCP puede referirlo por un número específico de visitas o un período de tiempo (una **'referencia permanente'**). Si tiene una referencia permanente, usted no necesitará una referencia nueva por cada vez que necesite atención.

- *Si tiene una enfermedad prolongada o discapacitante, que no sea HIV/SIDA* que empeora con el paso del tiempo, su PCP trabajará con los especialistas para coordinar su cuidado. Usted puede:
  - recibir una referencia a un centro de cuidado especializado que tiene que ver con el tratamiento de su problema.
  - llamar al Departamento de Servicio a los Miembros para pedir ayuda en la obtención de acceso a un centro de cuidado especializado.

Inclusive cuando recibe cuidado de un especialista, su Proveedor de Cuidado Primario todavía se ocupará del cuidado de su VIH.

- Usted podrá ingresar a *experimentos clínicos* que le permitan beneficiarse de los tratamientos más nuevos y otros programas de investigación. *Los tratamientos experimentales* estarán cubiertos individualmente, una vez que los tratamientos regulares han sido agotados.

## **OBTENGA ESTOS SERVICIOS DE AMIDA CARE SIN REFERENCIAS**

### **Servicios para la Mujer:**

No necesita una referencia de su PCP para ver a un proveedor SI:

- Está embarazada,
- Necesita los servicios de un GENEKO/OBSTETRA,
- Necesita servicios de planificación familiar,
- Necesita ver a una partera, o
- Necesita hacerse un examen de los senos o la pelvis.

### **Planeación Familiar**

- Usted puede obtener los siguientes servicios de planificación familiar: orientación en métodos anticonceptivos, medicinas recetadas para el control de la natalidad, condones para hombres y mujeres, exámenes para determinar embarazo, esterilización, o un aborto. Durante sus visitas a estos eventos, también puede hacerse exámenes de enfermedades transmitidas sexualmente, exámenes de los senos o exámenes pélvicos.
- Usted *no necesita una referencia* de su PCP para obtener estos servicios. De hecho, usted puede escoger donde hacerse estos exámenes. Puede escoger donde obtener estos servicios. Puede usar *su tarjeta de identificación Amida Care* para ver a uno de los proveedores de planificación familiar de Amida Care. Revise el Directorio de los Proveedores del plan o llame al Departamento de Servicio a los Miembros para que le ayuden a encontrar un proveedor. O, usted puede *usar su tarjeta de identificación Medicaid* si quiere ir con un doctor o clínica fuera de la red de Amida Care. Pídale a su PCP o al Departamento de Servicio a los Miembros (1800-556-0689) una lista de lugares en donde se puedan obtener estos servicios. También puede llamar a la línea de ayuda “Creciendo Saludablemente”, Nueva York (1-800-522-5006), para obtener los nombre de los proveedores de planeación familiar más cercanos a su área.

## Examen del VIH

Si necesita servicios de exámenes del VIH, usted tiene tres opciones:

- Usted puede visitar un lugar de exámenes anónimos del VIH una organización comunitaria que ofrece este servicio. Para obtener información, llame a la línea de ayuda del VIH de NYS al 1-800-541-AIDS (2437). Para español 1-800-233-SIDA (7432) Y al TDD 1-800-369-AIDS (2437).
  - Usted puede obtener exámenes del VIH en cualquier momento que está usando los servicios de planificación familiar. No necesita una referencia de su PCP (Proveedor de Cuidado Primario). Solo haga una cita con cualquier proveedor de planeación familiar.
  - O, si usted prefiere no ver a un proveedor que pertenezca al Plan, puede usar tarjeta Medicaid para ver a un proveedor de planeación familiar fuera de la red del Plan.
- Si usted necesita un tratamiento de VIH después del periodo de exámenes, su PCP le ayudará a obtener cuidado de seguimiento. Si su examen es negativo, podemos ayudarle a permanecer así.

## Notificación a la pareja

El Programa de Asistencia a la Pareja (PNAP=siglas en inglés) puede ayudarlo a encontrar la mejor forma de avisarles a sus parejas de que ellos necesitan hacerse un examen del VIH. Su orientador le ayudará a decidir qué forma de decirle a su pareja sería la mejor y la más segura para usted. Si el decirle a su pareja afectará seriamente la salud o la seguridad suya o de alguien cercano a usted, hable con su orientador PNAP acerca de sus opciones. Para saber más acerca de PNAP pregúntele a su administrador de casos o llame al 1-800-541-AIDS (2437), O AL (212)693-1419 en la ciudad de Nueva York. Si su pareja está disgustada o enojada, llame a la línea de ayuda de Violencia Doméstica de NYS al 1-800-842-6906.

## Servicios de prevención del VIH

Tiene a su disposición una variedad de servicios de prevención de VIH y asesoramiento. Hablaremos con usted de cualquier actividad sexual o uso de drogas que lo pueda poner en peligro a usted y a otras personas de transmitir VIH o de contagiarse con enfermedades de transmisión sexual. Si sus actividades sexuales o uso de drogas son peligrosas para usted y los demás, le ayudaremos a aprender cómo protegerse a sí mismo. Tanto el personal de Amida Care como las referencias a grupos de salud comunitarios, le ayudarán con actividades que le mantendrán saludables a usted y las personas que usted ama. También podemos ayudarle a obtener condones gratis para hombres y mujeres y agujas limpias para inyecciones.

Podemos ayudarle a informar a sus parejas de su estado del VIH (Vea el Programa de Asistencia Partner, arriba). Podemos ayudarle con su familia y amigos y ayudarles a entender el VIH y el SIDA. Si necesita ayuda para hablar de su estado del VIH con futuras parejas, el personal de Amida Care le

ayudará. Podemos ayudarle a hablar con sus hijos acerca del VIH y los riesgos asociados con este virus.

### **Cuidado de la Vista**

Los servicios cubiertos incluyen: servicios de oftalmología, optometría, un dispensador oftálmico, incluye un examen de la vista y un par de gafas, si las necesita. En general, puede obtenerlas cada dos años, o más a menudo si es necesario por razones médicas. Sólo tiene que elegir uno de nuestros proveedores participantes. Normalmente se proporcionan gafas nuevas una vez cada dos años. Pueden encargarse gafas nuevas más a menudo si, por ejemplo, su visión cambia más de media dioptría. Si usted rompe sus gafas, se las puede reparar. Las gafas perdidas o rotas que no se pueden arreglar, se reemplazarán con la misma prescripción y estilo de armazón. “Davis Vision”, proveedor de la vista de Amida Care, proporciona estos servicios. Se incluye una lista de proveedores de Davis Vision en el Directorio de Proveedores de Amida Care. También puede llamar directamente a Davis Vision al 1-800-999-5431 para encontrar un proveedor cerca de usted.

Si necesita ver a un especialista en la visión para una enfermedad o defecto ocular, su PCP lo referirá.

### **Salud Mental / Dependencia de Sustancias Químicas (incluyendo alcoholismo y drogadicción)**

Queremos ayudarle a obtener los servicios de salud mental y drogadicción o alcoholismo que necesite. Puede acudir para: una (1) evaluación de salud mental sin una referencia en un período de 12 meses; usted debe usar un proveedor de Amida Care, pero no necesita una autorización de su PCP. Si necesita más visitas, su PCP le ayudará a obtener una referencia.

También puede ir a una (1) evaluación de dependencia de sustancias para desintoxicación como paciente interno, ingreso, rehabilitación como paciente interno o servicios de desintoxicación como paciente externo, sin ser referido en un periodo de 12 meses. Debe ver a un proveedor de Amida Care, pero no necesita la aprobación de su PCP. Si necesita más visitas, su PCP le ayudará a obtener una referencia.

Si necesita una evaluación de dependencia de sustancias por alcohol y/o abuso de sustancias con servicios de tratamiento externo, excepto por los servicios de desintoxicación externa, usted puede usar los beneficios de la tarjeta Medicaid para ir a cualquier proveedor que toma Medicaid.

## EMERGENCIAS

Usted está **siempre** bajo cobertura en caso de emergencias. En el Estado de Nueva York, una emergencia es una condición médica o de comportamiento:

- que se presente repentinamente y
- que tenga dolor u otros síntomas.

Estos síntomas harían pensar a cualquier persona con conocimientos comunes sobre la salud que la persona afectada sufrirá daños graves en partes o funciones corporales o gran desfiguramiento si no recibe atención inmediata.

Ejemplos de una emergencia son:

- un ataque al corazón o dolor de pecho fuerte
- una hemorragia que no se detiene o una quemadura grave
- fractura de huesos
- dificultad de respirar / convulsiones / pérdida del conocimiento
- cuando sienta que puede herirse o herir a los demás
- si está embarazada y tiene síntomas de dolor, hemorragia, fiebre o vómitos

Ejemplos de cosas que normalmente **no son emergencias** son: resfríos, dolor de garganta, descompostura de estómago, lastimaduras y magulladuras, o músculos distendidos.

**Si tiene una emergencia, debe hacer lo siguiente:**

- *Si cree que tiene una **emergencia***, llame al 911 o vaya a la sala de urgencias más cercana. Usted no necesita la autorización ni de Amida Care, ni de su PCP antes de obtener cuidados de emergencia y no se requiere que use nuestros hospitales o doctores, **PERO** llame a su PCP (Proveedor de Cuidado Primario) tan pronto como pueda.
- *Si no está seguro, llame a su PCP o al Departamento de Servicio a los Miembros de Amida Care llame a la línea de Servicios para Miembros de Amida Care al 1- 800 556-0689*  
Dígale a la persona que contesta lo que ocurre. Su PCP o el representante de su PCP:
  - le dirá que hacer en su casa, o
  - le pedirá que venga al consultorio del PCP, o
  - le dirá que vaya a la sala de emergencia más cercana.
- *Si se encuentra fuera del área* cuando tiene una emergencia:
  - Vaya a la sala de emergencia más cercana.
  - Llame al Departamento de Servicio a los Miembros de Amida Care al (1-800-556-0689) lo antes que pueda (dentro de 48 horas si puede).

## **Recuerde**

**Usted no necesita autorización previa para los servicios de emergencia.**

Use la sala de emergencias **solamente** si tiene una **VERDADERA EMERGENCIA**.

Si tiene alguna pregunta, llame a su PCP o la línea de Servicios para Miembros de Amida Care al 1-800-556-0689.

## **ATENCIÓN URGENTE**

Es posible que tenga una lesión o una enfermedad que no se considere una emergencia pero que de todos modos necesite atención urgente.

- Esto podría ser un dolor de oídos que despierta a un niño a la media noche y es tan fuerte que no puede volverse a dormir.
- Podría ser un tobillo torcido, o una astilla que no puede quitarse.

Puede obtener una cita para recibir atención urgente en el mismo día o al día siguiente. Ya sea que esté en su casa o en otra parte, llame a su PCP a cualquier hora, de día o de noche. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al Servicios para Miembros de Amida Care al 1-800-556-0689. Dígale a la persona que contesta que le ocurre. Ellos le dirán lo que debe hacer.

## **NOSOTROS QUEREMOS MANTER SU SALUD**

Además de los chequeos regulares y de las inyecciones que necesitan usted y su familia, a continuación presentamos otros de nuestros servicios y maneras de conservar la buena salud:

- Prevención para los Positivos
- Educación sobre el tratamiento del VIH
- Apoyo de Compañeros
- Programas de ejercicios
- Cumplir el programa de medicamentos
- Grupos de apoyo para el VIH/SIDA
- Reducción del daño/Intercambio de agujas
- Apoyo emocional en caso de pena profunda / pérdida
- Clases para dejar de fumar
- Control/reducción del estrés
- Grupos de apoyo para controlar el uso de drogas
- Control del colesterol
- Comer saludablemente
- Orientación para la diabetes

- Terapias alternativas
- Cuidados prenatales y del bebé
- Servicios Legales Específicos al VIH
- Enfermedades de transmisión sexual ("STD" por sus siglas en inglés) Pruebas y protección De sí mismo en contra de las STD.
- Servicios para la violencia doméstica
- Servicios de salud mental
- Cuidado de la piel

Hable con su Administrador de Casos o llame al Departamento de Servicio a los Miembros de Amida Care al 1-800-556-0689 para obtener más información y una lista de las próximas clases.

## **Parte 2 SUS BENEFICIOS Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL PLAN**

El resto de este manual es para su información, cuando la necesite. Enumera los servicios cubiertos y no cubiertos. Si tiene una queja, el manual le dirá que hacer. El manual tiene otra información que podría resultarle útil. Conserve este manual donde lo pueda encontrar fácilmente cuando lo necesite.

\*\*\*\*\*

### **BENEFICIOS**

**El cuidado de salud administrado para Medicaid proporciona una serie de servicios que usted obtiene además de los que tiene con el Medicaid regular. Proporcionaremos o coordinaremos la mayoría de los servicios que necesitará. Sin embargo usted puede obtener algunos servicios, sin pasar por su PCP. Estos incluyen la atención de emergencia; planificación familiar/pruebas y asesoramiento sobre el VIH; y servicios de “autoreferimiento” específicos, incluso los que puede obtener desde dentro de la red de proveedores de Amida Care y algunos que puede elegir para ir a cualquier proveedor del servicio de Medicaid.**

### **SERVICIOS CUBIERTOS POR AMIDA CARE**

**Deberá obtener estos servicios de los proveedores que están en nuestro plan.** Todos los servicios deben ser necesarios por razones médicas y suministrados o recomendados por su PCP (proveedor de cuidado primario), a menos que haya sido notificado de otra manera.

#### **Atención Médica Regular y de VIH**

- visitas al consultorio de su PCP
- referimientos a especialistas
- acceso a terapias combinadas
- exámenes de la vista o el oído
- acceso a Programas de Cuidados Primarios de VIH

- ayuda para mantenerse dentro del horario de sus medicinas
- coordinación de cuidados y beneficios

### **Atención Médica Preventiva**

- educación sobre VIH y reducción de riesgos
- cuidado del bebé sano
- cuidado del niño sano
- chequeos regulares
- inmunizaciones para niños desde el nacimiento y durante toda la niñez
- acceso a condones masculinos y femeninos gratuitos
- acceso a agujas y jeringas gratuitas
- acceso a Centros especiales de VIH para madres y niños
- cuidado dentro del embarazo
- servicios de doctores/parteras y hospitales
- acceso a terapia antirretroviral para la madre y el bebé
- cuidado de guardería para el recién nacido

### **Asistencia de salud a domicilio** (debe ser necesaria por razones médicas y coordinadas por Amida Care)

- al menos 2 consultas para lactantes (recién nacidos) de alto riesgo
- visita a mujeres que se quedan en el hospital menos de 48 horas después del parto
- visita a mujeres que se quedan en el hospital menos de 96 horas después de un parto por Cesárea
- otras visitas de atención médica en el hogar que sean necesarias y prescritas por su PCP/especialista

### **Cuidado de la Vista- brindados por Davis Vision (proveedor de cuidados de visión de Amida Care), no se necesita referencia.** (Llame al 1-800-999-5431 para encontrar a un proveedor cerca de usted)

- servicios de un dispensador oftálmico y optometrista, y cobertura para lentes de contacto, lentes de poli carbonato, ojos artificiales y/o reemplazo de gafas perdidas o destruidas, incluso reparaciones, cuando sean necesarias por razones médicas. Los ojos artificiales están cubiertos siempre que lo indique un proveedor del plan
- exámenes de la vista, generalmente cada dos años, a menos que se necesiten más a menudo por razones médicas
- gafas (nuevo par de armazones cada dos años, o más a menudo si es necesario por razones médicas)
- examen de visión baja y auxiliares de la vista recetados por su doctor
- referencias a especialistas por enfermedades de los ojos o defectos

### **Atención de hospital**

- acceso a Centros de SIDA Designados
- atención para paciente hospitalizado

- atención de paciente externo
- pruebas de laboratorio, radiografías, otras pruebas

### **Atención de emergencia**

- Los servicios de cuidados de emergencia son procedimientos, tratamientos o servicios que se necesitan para evaluar o estabilizar una emergencia.
- Después de que usted haya recibido cuidados de emergencia, puede ser que usted necesite otro tipo de cuidado para asegurarse de que permanezca en una condición estable. Dependiendo de la necesidad, se lo puede atender en la Sala de Urgencias, internado en un cuarto de hospital, o en otra circunstancia. A esto se lo llama **Servicios de Post-Estabilización**.

Para más información acerca de servicios de emergencia, véase la pagina 12.

### **Salud Mental/Dependencia de Químicos (Incluyendo Alcohol y Sustancias Adictivas)**

- Acceso a tratamiento de drogas y cuidado primario en la misma instalación
- Todos los servicios de cuidado mental para pacientes internos y de dependencia de químicos (incluyendo abuso del alcohol y sustancias)
- La mayoría de servicios de salud mental para pacientes externos (contacte al Departamento de Servicio a los Miembros al 1-800-556-0689 para más detalles).
- Los servicios de desintoxicación para pacientes internos están cubiertos por Amida Care como un beneficio para pacientes internos del hospital.
- Niños no infectados que reciben SSI o que han sido declarados ciegos o deshabilitados pueden obtener servicios para salud mental y dependencia de químicos (incluyendo alcohol, y sustancias) de cualquier proveedor de Medicaid, mediante el uso de su tarjeta Medicaid. Sin embargo los servicios de desintoxicación están cubiertos por Amida Care.

### **Cuidado Especializado**

Incluye los servicios de otros médicos, incluyendo:

- Terapeutas ocupacionales, físicos y de lenguaje y audiólogos
- Parteras
- Otros especialistas no especializados en el tratamiento del VIH. Por ejemplo especialistas de: cardiología, endocrinología, neurología, enfermedades vasculares, gastroenterología, oftalmología, etc.

### **Facilidades de Cuidado de la Salud (Clínica para Convalecencia)**

- Cuando haya sido ordenado por su médico y autorizado por Amida Care
- Cuando su estadía en la clínica para convalecencia no se determina como permanente por su LDSS;
- Los servicios cubiertos para la clínica para convalecencia incluyen supervisión médica, atención las 24 horas del día, asistencia con actividades cotidianas, terapia física y patología del habla-lenguaje.



## Otros Servicios que Están Cubiertos

### Transporte Público

Amida Care provee de reembolso de transporte o “Metrocards” para asistir a miembros en el viaje hacia lugares que proveen de cuidados de salud. Un miembro Amida Care debe contactar a su administrador de cuidado de salud por el reembolso del valor de transporte público/Metrocard.

El reembolso de dinero de transporte público es aprobado para el padre que acompaña a un menor, a una facilidad de servicio de cuidado, si el miembro que necesita el cuidado, debe ser acompañado por una persona, o si un padre tiene que llevar al niño a una cita de cuidado de la salud, el reembolso le será dado al padre de familia que lo llevó a la cita.

### Transporte (No-Publico)

Amida Care provee transporte a citas médicas por ambúlate, coche de invalido, taxi, carro público (o ambulancia) cuando hay una necesidad médica. Miembros/ representantes de miembros, Proveedores de Cuidado Primario y especialistas pueden consultar con el Administrador de Casos para solicitar arreglos para este tipo de transporte no público para una cita de cuidado médico específico. La petición deberá ser hecha con por lo menos unas 24 horas de anticipación.

**En el evento que se necesite una ambulancia como medio de transporte en una situación de emergencia, los miembros deben llamar al 911.**

- Equipo médico duradero (DME, por su abreviatura en inglés) / audífonos / prótesis / dispositivos ortóticos
- Servicios Ordenados por la Corte
- Servicios de Apoyo Social (ayuda para obtener servicios comunitarios)
- Podiatría para niños y personas con problemas especiales (Ejemplo: diabetes)

## **BENEFICIOS QUE PUEDE ESCOGER RECIBIR DE AMIDA CARE O CON SU TARJETA DE MEDICAID**

Para algunos servicios usted puede elegir dónde recibirlos. Puede obtenerlos usando su tarjeta de Amida Care. También puede ir a proveedores que tomarán su tarjeta de beneficios de Medicaid. *Usted no necesitará un referimiento de su PCP para obtener estos servicios.* Si tiene alguna pregunta sobre los servicios que puede obtener a través de Amida Care o de cualquier proveedor de Medicaid, hable con su Coordinador Personal del Cuidado de Salud o su Administrador de Casos o la línea de Servicios para Miembros de Amida Care al 1-800-556-0689.

### **Planificación familiar**

Puede ver a cualquier médico o clínica que tome Medicaid y ofrezca servicios de planificación familiar. También puede visitar a uno de nuestros proveedores de planificación familiar. En cualquiera de estos casos, no necesitará un referimiento de su PCP.

### **Pruebas del VIH**

Puede obtener estos servicios de Proveedores de nuestro plan si habla primero con su PCP. Cuando obtiene estos servicios como parte de las visitas de planificación familiar de médicos o clínicas que aceptan Medicaid. No necesita un referimiento cuando obtiene este servicio como parte de una visita de planificación familiar. También puede obtener servicios de pruebas del VIH en clínicas de exámenes anónimos ofrecidas por el estado y los departamentos locales de salud. Para obtener más información acerca de estos lugares, llame a la línea de ayuda del Estado de Nueva York para el VIH al 1-800-872-2777 o 1-800-541-AIDS (2437). Para español 1-800-233-SIDA (7432) y el TTD al 1-800-369-AIDS (2437).

### **Diagnóstico y tratamiento de la tuberculosis (TB)**

Puede elegir ir ya sea a su PCP o a la entidad de salud pública del condado para obtener un diagnóstico y/o tratamiento. No necesitará un referimiento para ir a la dependencia de salud pública del condado.

## **BENEFICIOS QUE SOLO PUEDE OBTENER CON SU TARJETA DE MEDICAID**

Hay ciertos servicios que Amida Care no ofrece. Puede obtener estos servicios a través de cualquier proveedor que acepte Medicaid con el uso de su tarjeta de beneficios de Medicaid.

### **Farmacia**

Puede obtener medicamentos recetados de cualquier farmacia que acepte Medicaid. Las medicinas de venta sin receta, fórmulas entéricas y ciertos suministros médicos pueden también obtenerse con receta de su proveedor. Además, puede obtener en una farmacia condones masculinos y femeninos, jeringas y agujas con una receta y su tarjeta de Medicaid. Se puede requerir de un co-pago para algunas personas, para algunos medicamentos y artículos de farmacia.

### **Administración de casos COBRA**

Puede tener administración de caso intensivo para recibir ayuda para problemas de salud y personales.

### **Centros Médicos diurno para el SIDA**

Puede tener acceso a un Centro Médico diurno para el SIDA para Adultos situados en la comunidad. Algunos de los PCP de Amida Care practican en Sitios de Cuidado Primario que están ubicados en Centros Médicos Diurnos de Salud. Si no está recibiendo atención de los Centros de Servicios Diurnos de Cuidado del SIDA, y está interesado en obtenerlos, por favor hable con el Administrador de Casos de Amida Care.

### **Planificación Familiar**

Puede ver a cualquier médico o clínica que ofrezca servicios de planificación familiar, incluyendo proveedores de Amida Care.

## **Servicios Dentales**

Puede acudir a cualquier dentista que acepte Medicaid. Su PCP de Amida Care o Su Coordinador Personal del Cuidado de Salud le ayudara a encontrar un dentista capacitado para tratar a personas con VIH/SIDA.

## **Salud mental**

- Tratamiento intensivo de rehabilitación siquiátrica
- Tratamiento en un centro diurno
- Administración intensiva de casos
- Atención de hospital parcial
- Servicios de rehabilitación para personas en hogares de la comunidad o en tratamientos basados en la familia
- Servicios clínicos para niños con SED (perturbación emocional grave), en clínicas de salud mental certificadas por la Oficina Estatal de Salud Mental
- Tratamiento diurno continuo
- Todos los servicios de salud mental para sus niños no infectados que están cubiertos, que reciben SSI o que han sido declarados ciegos o discapacitados están disponibles mediante el uso de la tarjeta de beneficios Medicaid.

## **Retraso mental y problemas de desarrollo**

- Terapias de larga duración
- Tratamiento en un centro diurno
- Servicios de alojamiento
- Programa Administración de Servicio de Medicaid (MSC)
- Servicios recibidos en virtud de la Exención por Servicios a Domicilio y Basados en la Comunidad
- Modelo de Cuidado Medico (Cuidado a domicilio) Servicios Exentos

## **Servicios de alcoholismo y consumo de drogas**

- Tratamiento de metadona
- Rehabilitación de alcoholismo para pacientes externos
- Rehabilitación de pacientes externos por alcoholismo/rehabilitación
- Programas de rehabilitación de drogas para jóvenes como pacientes externos
- Servicios de rehabilitación de dependencia de sustancias (incluyendo alcoholismo y drogadicción) ordenado por la LDSS
- Todos los servicios cubiertos para el abuso del alcohol y sustancias (excepto desintoxicación) están disponibles para los niños infectados que reciben SSI o que están reconocidos como ciegos o discapacitados mediante el uso de la tarjeta de beneficios Medicaid.
- Los servicios de desintoxicación están disponibles mediante el uso de la tarjeta de Amida Care

## Otros Servicios de Medicaid

- Servicios de cuidado personal
- Programas de servicios preescolares y escolares (intervención temprana)
- Programas de enseñanza temprana
- Terapia para TB/DOT
- Atención médica a domicilio prolongada
- Servicios de hospicio

## SERVICIOS NO CUBIERTOS

*Estos servicios **no pueden obtenerse a través de Amida Care o de Medicaid.** Si obtiene cualquiera de estos servicios, es posible que deba pagar la cuenta.*

- cirugía estética si no es necesaria por razones médicas
- atención de los pies de rutina (para mayores de 21 años)
- artículos personales y comodidades
- tratamientos de la infertilidad
- servicios de un proveedor que no es parte de la red de Amida Care a menos que sea un proveedor que usted esté autorizado a ver de acuerdo a lo descrito en alguna otra parte de este manual, o Amida Care o su PCP le envíe a dicho proveedor.
- los servicios que no hay sido aprobado **por adelantado** por su PCP.

Es posible que tenga que pagar los servicios que no haya aprobado su Amida Care PCP. También si usted ha acordado “pagar la cuenta” antes de obtener el servicio, usted tendrá que pagar por el servicio. Esto incluye:

- servicios no cubiertos (enlistados arriba),
- servicios no autorizados
- servicios provistos por proveedores que no son parte de Amida Care

**Si tiene preguntas sobre estos servicios llame a Amida Care al Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-556-0689.**

## AUTORIZACIÓN DE SERVICIO Y ACCIONES

### Autorización Previa:

Existen algunos tratamientos y servicios para los cuales usted necesita pedir autorización antes de que los reciba para que pueda seguir recibéndolos. Esto se llama **autorización previa**. Usted o una persona en quien usted confía puede pedir estos. Los siguientes tratamientos y servicios deben ser aprobados antes de que usted los obtenga:

1. Referencias o servicios adicionales de un especialista fuera de red
2. Referencias por un plazo específico (referencias permanentes)
3. Proveedor no especialista en VIH para servir como PCP del miembro
4. Programas o centros especiales para el manejo de enfermedades o síntomas
5. Hemodiálisis, estudios del sueño, el manejo de la obesidad
6. PT y OT para pacientes externos
7. Visitas de atención médica en el hogar
8. Terapia del lenguaje para pacientes externos
9. Cierta equipo, prótesis y ortótica
10. Servicios de atención médica en el hogar

### **Una admisión electiva para pacientes internos también requiere de aprobación.**

La aprobación se obtiene a través de Departamento Manejo de Utilización de Amida Care mediante el hospital o el médico que está admitiendo al paciente.

El pedir la aprobación de un tratamiento o servicio se llama **pedido de autorización de servicio**.

Para obtener la aprobación para estos tratamientos usted debe llamar a la línea de Manejo de Utilización de Servicios Médicos de Amida Care al 1-888-364-6061 o envíe un fax con su petición al 1-800-338-4195.

Hable con su PCP de Amida Care que petitionará aprobación por parte del Manejo de Utilización de Amida Care.

Usted también necesitará la aprobación previa de si usted necesita obtener uno de estos servicios ahora, pero necesita obtener el seguimiento de cuidados. Esto se llama **revisión concurrente**.

### **Que pasa después de que nos llegue su petición de autorización de servicios:**

El plan de salud tiene un equipo de revisión para asegurarse de que usted obtenga los servicios que nosotros prometemos. Doctores y enfermeras están en el equipo de revisión. Su trabajo es asegurarse de que el tratamiento o servicio que usted petitiona sea debido a una necesidad medica y es el adecuado para usted. Ellos hacen esto mediante comparar su plan de tratamiento con los estándares que son médicamente aceptados.

Cualquier decisión de denegar una petición de autorización de servicio o aprobarla por una cantidad que sea menor a la petitionada se llama **acción**. Estas decisiones serán hechas por un profesional calificado sobre la salud. Si nosotros decidimos que la petición no es requerida, la decisión será hecha por una entidad de revisión clínica que puede ser un doctor o un profesional de la salud que típicamente provee del cuidado que usted esta petitionando. Usted puede petitionar estándares médicos específicos, llamados **criterio de revisión clínica**, usados para hacer la decisión por acciones relacionadas con necesidad médica.

Después de que nos llegue su petición, la revisaremos bajo **estándares** o un proceso de **vía rápida**. Usted o su doctor puede petitionar una revisión de pista rápida si cree que una demora pueda causar graves problemas para su salud. Si su petición de una revisión de vía rápida es denegada, se lo diremos y su caso será manejado bajo el proceso de revisión estándar. En todo caso siempre revisaremos su petición tan rápido como lo exija su condición médica pero no más tarde que lo que se menciona abajo.

Se lo diremos a usted y a su proveedor mediante una llamada telefónica y también por escrito si su petición ha sido aprobada o denegada. También le diremos la razón por la decisión. Le explicaremos las opciones que tiene ya sea de apelación o de una audiencia justa si usted no está de acuerdo con nuestra decisión.

### **Horarios para peticiones de autorización previa:**

- **Revisiones estándares:** Haremos decisiones con respecto a su petición dentro de 3 días laborables después de recibir toda la información necesaria, pero usted recibirá noticias nuestras no más tarde que 14 días después de que hayamos recibido su petición. Para el día número 14 le diremos si necesitamos más información.
- **Revisión vía rápida:** Haremos una decisión y recibirá noticias nuestras en 3 días laborables. Le diremos para el día tres si necesitamos más información.

Si necesitamos más información para hacer una decisión ya sea estándar o de vía rápida al procesar su petición, nosotros le:

- Escribiremos y le diremos que tipo de información es necesaria. Si su petición es de vía rápida, lo llamaremos inmediatamente y le enviaremos una nota por escrito más tarde.
- Le diremos porque la demora es en su favor
- Tomaremos una decisión no más tarde del día número 14 después de haberle pedido más información.

Usted, su proveedor o alguien en quien usted confía puede pedirnos que tomemos más tiempo en hacer la decisión. Esto tal vez sea debido a que usted tiene más información para darnos y así ayudarnos a decidir en su caso. Esto puede hacerse mediante llamar a la LINEA GRATUITA 1-888-364-6061 o escribiendo a Amida Care c/o Royal Health Care 4944 Parkway Plaza Blvd., Suite 110 Charlotte, NC 28217.

Usted o alguien en quien usted confía puede presentar una queja con el plan y para que tomemos más tiempo para revisar la petición, si usted no está de acuerdo con nuestra decisión. Usted o alguien en quien usted confía puede también presentar una queja respecto al tiempo de revisión con el Departamento de Salud del Estado de Nueva York llamando al 1-800-206-8125.

Le avisaremos para cuando nuestro plazo de revisión haya expirado. Pero si por alguna razón usted no oye nada de nuestra parte para esa fecha, significa que hemos denegado su petición de autorización de servicio. Si usted no está satisfecho con esta respuesta, usted tiene el derecho de presentarnos una apelación. Véase la sección de acción de apelación más adelante en este manual.

### **Nuestra Decisión Acerca de su Cuidado**

A veces haremos revisiones simultáneas de cuidado para determinar si usted todavía necesita ese tipo de cuidado. También revisaremos otros tratamientos y servicios que ha recibido. Esto se llama **revisión retrospectiva**. Le avisaremos si tomamos estas otras acciones.

#### **Horarios y notas de otras acciones:**

- En la mayoría de los casos si tomamos la decisión de reducción, suspensión o término de servicio que hemos aprobado anteriormente, se lo haremos saber por lo menos unos 10 días antes de cambiar el servicio.
- Estamos revisando cuidados que se han provisto en el pasado, haremos la decisión del pago de este servicio dentro de 30 días después de recibir la información necesaria para la revisión retrospectiva. Si denegamos pago por un servicio, les enviaremos una nota a usted y a su proveedor.

### **CÓMO SE PAGA A NUESTROS PROVEEDORES**

Tiene el derecho de preguntarnos si tenemos algún arreglo económico especial con nuestros proveedores que pudiera afectar su uso de los servicios del cuidado de la salud. Si tiene dudas específicas puede llamar a la línea de Servicios para Miembros de Amida Care al 1-800-556-0689.

- Si nuestros PCP trabajan en una clínica o centro médico, probablemente reciben un **salario**. La cantidad de pacientes que ven no afecta su salario.
- A los proveedores especialistas de Amida Care se les paga un **honorario por servicio**. Esto significa que reciben un honorario acordado por el Plan por cada servicio que prestan.

### **USTED PUEDE AYUDAR CON LAS PÓLIZAS DEL PLAN DE AMIDA CARE**

Amida Care valora sus ideas. Usted puede ayudarnos a desarrollar pólizas para servir a nuestros miembros de la mejor manera. Si tiene ideas déjenoslas saber. Tal vez a usted le gustaría trabajar con el Comité Consultivo de Miembros. Anualmente cada sitio de miembros de Amida Care elijen dos representantes para participar en el Comité Consultivo de Miembros. Este grupo se reúne cada tres meses para considerar problemas relevantes para los miembros y aconseja a la Junta Directiva en problemas relevantes. Por favor hable con el Administrador de Casos de Amida Care o llame al Servicio de Cuidado de los Miembros al (1-800-556-0689) para saber cómo puede ayudar.

## INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO A LOS MIEMBROS

Aquí tiene información que puede obtener llamando al Departamento de Servicio a los Miembros al (1-800-556-0689).

- Lista de nombres, direcciones y títulos de la Junta Directiva de Amida Care, Oficiales, las Entidades de Control, Dueños y Socios.
- Una copia de los estados financieros más recientes/estados de cuentas de los ingresos y gastos.
- Una copia más reciente pago directo del contrato del suscrito.
- La información del Departamento de Seguro del Estado acerca de una queja del consumidor presentado a Amida Care.
- Como mantenemos nuestros archivos médicos e información privada del miembro.
- Por escrito, le diremos como nuestro plan está calificado en la calidad de cuidado a nuestros miembros.
- Nosotros le diremos cuales hospitales trabajan con nuestros proveedores de salud.
- Si usted pide por escrito, nosotros le diremos las directrices que usamos para revisar las condiciones o enfermedades que están cubiertas por nuestro plan.
- Le diremos por escrito las calificaciones que se necesitan y como los proveedores de salud pueden solicitar para ser parte de nuestro plan.
- Si nos pide, le diremos (1) si nuestros contratos o subcontratos incluyendo arreglos de incentivos para médicos que afectan el uso de servicios de referencias; y si acaso (2) el tipo de arreglos que usamos; y (3) si se ofrece una protección de término de pérdidas a los médicos y grupos médicos.
- Información de cómo nuestra compañía está organizada y como funciona.

## MANTENGANOS INFORMADOS

Llame a la línea de Servicios de Cuidado a los Miembros al 1-800-556-0689 cuando estos cambios ocurren en su vida:

- Cambio de nombre, dirección o número de teléfono
- Tiene un cambio de elegibilidad en Medicaid
- Está embarazada
- Tuvo un alumbramiento
- Hay un cambio en el seguro para usted o sus hijos
- Por favor infórmele a su Administrador de Casos de Amida Care, cuando usted se registra en un nuevo programa de manejo de casos o recibe servicios de manejo de casos en otra organización basada en la comunidad.

Si usted ya no recibe Medicaid, consulte con el Departamento de Servicios Sociales local. Usted **puede** estar en la posición de registrarse con sus hijos en el Child Health Plus (Salud del Niño), o regístrese usted mismo en el Programa de Asistencia de Drogas para el VIH.

## CANCELACIONES Y TRANSFERENCIAS

### 1. Si USTED Quiere Cancelar su Amida Care

Usted puede pedir dejar nuestro plan por cualquier razón a cualquier momento. **Para cancelar o cambiar el plan:**

- Si usted vive en la Ciudad de Nueva York llame a Medicaid de Nueva York CHOICE AL 1-800-505-5678,
- Si vive fuera de la Ciudad de Nueva York, llame a la línea de Servicios a los Miembros en su LDSS para pedir ayuda y para obtener los formularios correctos.

Llene los formularios y envíelos por correo o en persona a Medicaid CHOICE de Nueva York o a su agente de LDSS. Todos los miembros de SNP del HIV reciben una cancelación más rápida. En la mayoría de los casos su registro será cancelado al primer día del mes siguiente después de haber recibido su petición. Usted puede pedir una cancelación inmediata bajo ciertas circunstancias especiales como cuando usted ha reclamado porque no estuvo de acuerdo con el registro. Solo llame a su Departamento de Servicios Sociales local. Si usted vive en la Ciudad de Nueva York, llame a Medicaid Choice de Nueva York al 1-800-505-5678.

Si usted decide cancelar Amida Care, usted debe también escoger si quiere registrarse en otro plan de cuidado de salud o regresar al Medicaid regular. El Medicaid CHOICE de Nueva York proveerá ayuda a los residentes de la Ciudad de Nueva York y la unidad de administración de cuidado de su Departamento de Servicios Sociales local lo ayudara si usted vive fuera de la Ciudad de Nueva York. Usted recibirá una nota diciendo que el cambio ocurrirá a cierta fecha. En la mayoría de los casos, proveeremos del cuidado que necesita hasta ese momento.

### 2.- Usted Podría perder su elegibilidad para Cuidados Administrados de Medicaid y el Plan de Necesidades Especiales

Usted o su niño puede tener que dejar Amida Care si usted o su niño:

- Se muda fuera del área de servicio Amida Care que cubre la Ciudad de Nueva York municipio de Manhattan, Brooklyn y el Bronx, o
- Cambia a otro plan de administración de cuidados,
- Se registra en un HMO u otro plan de seguro a través del trabajo,
- Se va a prisión,
- Se vuelve a ser un residente permanente de un hogar de asistencia, o
- Se registra en un Programa de Cuidado de Salud a Domicilio a largo plazo.

Su hijo podría tener que dejar Amida Care si él o ella:

- Cumple 19 años y no tiene la infección del VIH
- Se registra en un Programa de Niños Discapacitados Físicamente, o
- Se le pone bajo cuidado temporal (voluntariamente por los padres/guardián o por una decisión del Comisionado de Servicio Social)

En algunos casos, usted puede “**garantizar**” **cobertura** por Amida Care. Eso significa que no lo dejaremos fuera como miembro durante los primeros seis meses de su registro en nuestro plan si usted no es elegible para Medicaid y su caso de Medicaid está cerrado. Las razones por las que usted perdió su elegibilidad no deben estar relacionadas con muerte, mudarse de estado o encarcelación. Durante este plazo usted puede obtener los servicios que cubre nuestro plan. También puede obtener cuidado de farmacia, planificación familiar usando su tarjeta Medicaid. Cobertura garantizada no aplica si usted decide dejar Amida Care o si Amida Care debe dejarlo ir por no haber cumplido con sus citas.

### **3. Nosotros Podemos Pedirle que Deje Amida Care**

Usted también puede perder la membresía de Amida Care, si abusa o causa daño a miembros del plan, proveedores o miembros del personal.

#### **Lo debemos Cancelar si:**

- No tiene ningún contacto con Amida Care para cuidado o tratamiento o administración de casos por tres meses después de haberse registrado.
- No tiene contacto con el plan para cuidado o tratamiento requerido, administración de casos por seis meses después de desarrollar un plan de tratamiento para usted.

### **4. Si usted pierde la Cobertura Medicaid: Están disponibles ADAP y APIC**

Si usted pierde la cobertura Medicaid, usted puede obtener el Programa de Asistencia de Drogas para el VIH (ADAP) y el ADAP Programa Plus. Estos programas le dan cuidado médico y cobertura para medicamentos. Si usted tiene seguro de salud privado, puede obtener ayuda de la ADAP del programa de Continuación de Seguro Plus (APIC). La APIC provee de ayuda financiera para el pago de primas de seguro de salud. Llame al 1-800-542-AIDS (2437) para más información.

**5. No importa cual es la razón por la que usted cancela**, nosotros prepararemos un **plan de cancelación** para que usted pueda obtener el servicio que necesite.

## **ACCION DE APELACION**

Hay algunos tratamientos y servicios que usted necesita para obtener aprobación, antes de recibirlos o para seguir recibéndolos. Esto se llama **autorización previa**. Cuando se pide por aprobación de un tratamiento o servicio se lo llama **petición de autorización de servicio**. Este proceso fue descrito anteriormente en este manual. Cualquier decisión para denegar una petición de autorización de servicio o para aprobarla por una cantidad que es menor a la requerida es llamada una **acción**.

Si usted no está satisfecho con nuestra decisión respecto a nuestro cuidado, hay pasos que usted puede tomar.

### **Puede presentar una acción de apelación:**

- Si no está satisfecho con una acción tomada por nosotros o lo que hemos decidido sobre su petición de autorización de servicio, usted tiene 60 días laborables después de haber recibido nuestra respuesta, para que presente una apelación.
- Puede hacerlo usted mismo o pedir a alguien en que usted confía que lo haga por usted. Puede llamar al Departamento de Servicio a los Miembros (1-800-556-0689) si necesita presentar una apelación.
- No lo trataremos de manera diferente o de mala manera por haber presentado una apelación.
- La apelación puede ser hecha por teléfono o por escrito. Si usted presenta una apelación por teléfono debe ser seguida por una apelación por escrito.

### **Su acción de apelación será revisada bajo proceso de vía rápida si:**

- Si usted o su doctor pide que se revise su apelación bajo el proceso de vía rápida. Su doctor tendrá que explicar como una demora podría causarle daño a su salud. Si su petición de vía rápida es denegada, se lo diremos y su apelación será revisado bajo el proceso estándar; o
- Si su petición fue denegada cuando usted pidió continuar recibiendo el cuidado que está recibiendo ahora o si necesita hacer una petición de extensión del servicio que ha sido provisto.
- Las apelaciones de vía rápida pueden ser hechas por teléfono y no tienen que ser seguidas por una apelación por escrito.

### **¿Qué pasa cuando recibimos su apelación?**

- Dentro de 15 días, después de recibir sus papeles con la información le enviaremos una carta para dejarle saber que estamos trabajando en su apelación.
- Las acciones de apelación de asuntos clínicos serán decididas por profesionales de la salud calificados que no hicieron la primera decisión, de los cuales por lo menos uno será un crítico del grupo clínico.
- Las decisiones no clínicas serán manejadas por las personas que trabajan a un nivel más alto que el de la gente que trabajó en su primera apelación.
- Antes y durante la apelación usted, o alguien en quien usted confía puede ver su archivo, incluyendo los archivos médicos y cualquier otro documento y records que están siendo usados para hacer la decisión en su caso.
- Usted también puede proveer información que será usada en hacer la decisión, en persona o por escrito.
- Se le darán las razones para la toma de nuestra decisión y nuestro raciocinio clínico, si este aplica. Si usted aun no está satisfecho, cualquier otro derecho de apelación que usted tenga, le será explicado. Usted o alguien de su confianza puede presentar una queja con el Departamento de Salud del Estado de Nueva York al 1-800-206-8125.

## **Horarios y Acción de Apelación:**

- **Apelaciones estándar:** Si tenemos toda la información que necesitamos, le diremos nuestra decisión **dentro de los siguientes treinta días** después de que usted ha presentado su apelación. Una nota por escrito con nuestra decisión le será enviada dentro de los 2 días laborables después de haber tomado la decisión.
- **Apelaciones de vía rápida:** Si tenemos toda la información que nosotros necesitamos, las decisiones de vía rápida será tomadas en 2 días hábiles después de haber recibido su apelación. Nosotros le diremos si necesitamos más información en 3 días laborables después. Le diremos nuestra decisión por teléfono, y le enviaremos una carta escrita.

Si necesitamos más información para ya sea una decisión estándar o de vía rápida, respecto a su acción de apelación, nosotros vamos a:

- Escribirle y decirle que información se necesita. Si su petición es de vía rápida, lo llamaremos enseguida y le enviaremos una nota por escrito después.
- Le diremos porque la demora será ventajosa para usted.
- Hacer una decisión dentro de los 14 días del día en que le pedimos más información.

Usted, su proveedor, o alguien en quien usted confía, puede pedir que tomemos más tiempo para llegar a una decisión. Esto puede ser porque usted tiene más información que quiere suministrar al plan para que ayude a decidir su caso. Puede hacerlo llamando al (1-800-556-0659) o por escrito.

Usted o alguien en quien usted confía, puede presentar la queja respecto al plan, si usted no está de acuerdo con nuestra decisión de tomar más tiempo para revisar su apelación. Usted o alguien que tiene su confianza puede también presentar una queja sobre el tiempo que está tomando la revisión, con el Departamento de Salud del Estado de Nueva York mediante llamar al 1-800-206-8125.

Si su la denegación original fue debido a que nosotros dijimos que le servicio no era medicamento necesario o era experimental o investigativo, y no le decimos cual fue la decisión acerca de su apelación, la denegación original en contra de usted, será reservada. Esto significa que su petición de autorización de servicio será aprobada.

## **Ayuda para Continuar los Servicios mientras está pendiente la decisión respecto a su cuidado**

En algunos casos usted podrá continuar los servicios mientras espera que la decisión de la apelación sea tomada. Puede ser que usted pueda continuar los servicios que han sido arreglados hasta el final o puede ser que sean reducidos si usted apela o pide una audiencia justa:

- Dentro de diez días después de haberle dicho que su petición ha sido denegada o que su cuidado ha cambiado; o
- Que para esa fecha el cambio en los servicios está arreglado para que ocurra.

Si su apelación o su audiencia justa resulte en otra denegación, usted podría tener que pagar por el costo de cualquiera de los beneficios que usted haya continuado recibiendo. La decisión que reciba del oficial de la audiencia justa será definitiva.

## **APELACIONES EXTERNAS**

Si Amida Care decide denegar cobertura por un servicio médico que usted y su proveedor pidieron, es porque no es medicamento necesario, usted puede pedir al Estado de Nueva York una **apelación externa** independiente. Este procedimiento se llama apelación externa porque se decide a través de la revisión de personas que trabajan para Amida Care o para el Estado. Estas personas están calificadas y aprobadas por el Estado de Nueva York. Los servicios deben constar en el paquete de Amida Care o ser un tratamiento experimental. Usted no tiene que pagar por ninguna apelación externa.

Antes de apelar al estado:

- Usted debe presentar una acción de apelación junto con el plan y obtener la determinación adversa final del plan; o
- Si usted tiene una apelación de vía rápida y no está satisfecho con la decisión del plan usted puede elegir presentar una acción de apelación estándar con el plan o ir directamente a una apelación externa; o
- Usted y el plan pueden acordar en pasar por alto el proceso de apelación del plan e ir directamente a una apelación externa.

Usted tiene 45 días después de recibir la determinación adversa del final de Amida Care para pedir una apelación externa. Si usted y Amida Care acuerdan pasar por alto el proceso de apelación, entonces usted debe pedir la apelación externa dentro de los 45 días siguientes al momento en que usted hizo el acuerdo.

Apelaciones adicionales a su plan de salud pueden estar disponibles para usted si quiere usarlas. Sin embargo, si usted quiere una apelación externa, usted todavía debe presentar una aplicación al Departamento de Seguro del Estado dentro de los 45 días desde el momento en que Amida Care le informó la determinación adversa final o cuando desde cuando usted y el plan acordaron en pasar por alto el proceso de apelación.

**Usted perderá su derecho a una apelación externa si: no presenta una aplicación para una apelación externa a tiempo.**

Para pedir una apelación externa, llene una aplicación y envíela al Departamento de Seguro del Estado. Usted y su proveedor tendrán que dar información acerca de su problema médico. Usted puede llamar al Departamento de Servicio a los Miembros al 1-800-556-0689 si necesita ayuda llenando una apelación.

Aquí hay algunas maneras de llenar una aplicación:

- Llame al Departamento de Seguro NYS al 1-800-400-8882, o
- Vaya al sitio de red del Departamento de Seguro del Estado sitio de red: [www.ins.state.ny.us](http://www.ins.state.ny.us)
- Contacte el Departamento de Servicio a los Miembros de Amida Care al 1-800-556-0689

Su apelación externa se decidirá en 30 días. Más tiempo (hasta cinco días hábiles) podrían ser necesarios si las personas que revisan la apelación externa piden más información. Usted y Amida Care serán informados de la decisión final dentro de dos días después de que la decisión sea tomada.

Usted puede obtener una decisión más rápida si su proveedor dice que una demora le causará daño a su salud. Esto se llama una **apelación externa expeditada**. Las personas que revisan la apelación externa decidirán una apelación expeditada en tres días o menos. Las personas que revisan le informarán a usted y a Amida Care de su decisión enseguida por teléfono o por fax. Después, será enviada una carta que le informa de la decisión.

Usted también puede pedir una audiencia justa si Amida Care decide denegar, reducir o terminar la cobertura de un servicio médico. Si usted pide una audiencia justa y una apelación externa, la decisión del oficial de la audiencia justa será la que cuente.

### **Audiencias Justas**

En algunos casos usted puede pedir una audiencia justa del Estado de Nueva York.

- Usted no está contento con una decisión del departamento de servicios sociales local o del Departamento de Salud del Estado ha tomado respecto a su estadía o la cancelación del plan.
- Usted no está contento con una decisión que Amida Care hizo acerca del cuidado médico que usted estaba recibiendo. Usted siente que la decisión limita sus beneficios de Medicaid o que Amida Care no hizo su decisión en una cantidad de tiempo razonable.
- Usted no está contento con acerca de una decisión que Amida Care hizo de denegarle el cuidado médico que usted quería.
- Usted siente que una decisión limita sus beneficios de Medicaid
- Usted no está contento con una decisión, que su proveedor no ordenó los servicios que usted quería.
- Usted siente que la decisión del proveedor detiene o limita sus beneficios de Medicaid. Usted debe presentar una queja y debe apelar a Amida Care. Si Amida Care está de acuerdo con su proveedor, usted puede pedir una Audiencia Justa al Estado.
- La decisión que usted reciba del oficial de la audiencia justa será final.

Si los servicios que está recibiendo ahora están por ser terminados, usted puede escoger el pedir una continuación de servicios, y si la decisión de la audiencia justa es en contra de usted, usted va a tener que pagar por el costo de los servicios que ha recibido mientras estaba esperando por la decisión.

Usted puede usar uno de las siguientes vías para solicitar una audiencia justa:

- Por teléfono, llame número gratuito 1-800-342-3334
- Por fax al 518-473-6735
- Por internet, [www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp](http://www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp)
- Por correo, a Fair Hearings, NYS Office of Temporary and Disability Assistance, P.O. Box 1930, Albany, NY 12201

**Recuerde**, usted puede reclamar a cualquier momento al Departamento de Salud del Estado de Nueva York mediante llamar al 1-800-206-8125. En algunos casos, usted puede seguir obteniendo su mismo cuidado mientras usted espera por su Audiencia Justa. Llame al Departamento de Servicio a los Miembros al 1-800-556-0689.

## **PROCESO DE QUEJAS**

### **Quejas:**

Esperamos que Amida Care le sirva bien. Si usted tiene un problema, hable con su Administrador de Casos, o su PCP, o llame o escriba al Departamento de Servicio a los Miembros. La mayoría de los problemas pueden ser resueltos enseguida. Si usted tiene un problema o una disputa con su cuidado o servicio, usted puede presentar una queja con el plan. Los problemas que no son resueltos enseguida en el teléfono y cualquier queja que viene por correo serán manejados de acuerdo a los procedimientos de quejas que se describen abajo.

Usted puede pedir a alguien en quien usted confía (como un representante legal, un miembro de familia, o amigo) para que presente la queja por usted. Si usted necesita nuestra ayuda debido a un impedimento auricular o visual, o si usted necesita ayuda en llenar los formularios o si usted necesita un servicio de traducción o ayuda para llenar los formularios, nosotros lo podemos ayudar. No haremos las cosas más difíciles para usted ni tampoco tomaremos represalias en contra de usted porque está presentando una queja.

Usted también tiene el derecho de contactar al Departamento de Salud del Estado de Nueva York respecto a su queja al 1-800-205-8125 o escriba a: NYSDOH Office of Managed Care, Bureau of Managed Care Certification and Surveillance, Room 1911 Corning Tower ESP, Albany, NY 12237. Usted también puede contactar su LDSS con su queja a cualquier momento. Usted también puede llamar al 1-800-342-3736 si su queja tiene que ver con un problema de facturación.

### **Como Presentar una Queja con el Plan:**

#### **1. Usted puede presentar una queja por teléfono.**

Para presentar una queja por teléfono, llame al Departamento de Servicio a los Miembros de Amida Care al 1-800-556-0689, de lunes – viernes desde las 9:00 am. hasta las 5:00 pm. Si nos llama en horas que no son de oficina, déjenos un mensaje. Le devolveremos la llamada al siguiente día laborable. Si necesitamos más información para hacer la decisión, se lo diremos.

## **2. Usted puede también presentar una queja por escrito.**

- Mediante escribimos una carta, o
- Pidiéndonos un formulario de queja para llenarlo;  
(para obtener un formulario de queja, llámenos al 1-800-556-0689)
- Envíenos su queja por correo (en forma de una letra) a: Amida Care, P.O. Box 4540, NY, NY 110163-4540 o al Fax para quejas al (212-808-4772)

### **¿Qué pasa luego?:**

Si no resolvemos el problema enseguida, en el teléfono o después de haber recibido su queja por escrito, le enviaremos una carta dentro de 15 días hábiles.

La carta le dirá:

- Quien está trabajando en su queja,
- Como contactar a esa persona, y
- Si nosotros necesitamos más información.

Su queja será revisada por una o más de personas calificadas. Si su queja implica asuntos clínicos, su caso será revisado por uno o más profesionales calificados de la salud.

Después de revisar su queja:

- Cuando una demora arriesga su salud, nosotros le llamaremos con nuestra decisión en 24 horas después de que tengamos toda la información que necesitamos para dar una respuesta a su queja, pero usted oirá de nosotros en no más de 7 días después del día en que recibimos su queja. Le llamaremos con nuestra decisión o trataremos de contactarnos con usted para decírsela. También recibirá una carta para continuar con nuestra comunicación mutua en 3 días hábiles.
- Si es respecto a una referencia o de beneficios, le daremos a conocer nuestra decisión por escrito en 15 días.
- Para otras quejas, le daremos a conocer nuestra decisión por escrito en 45 días después de que hayamos recibido toda la información que necesitamos para responder a su queja, pero oirá de nosotros en no más de 60 días después del día en que recibimos la queja. Le escribiremos y le diremos las razones de nuestra decisión.
- Se le dirá como apelar a nuestra decisión si no está satisfecho e incluiremos todas los formularios que usted vaya a necesitar para hacerla.
- Si usted no puede tomar una decisión acerca de su queja porque no tenemos suficiente información, le enviaremos una carta para dejarle saber.

***También puede presentar una queja mediante llamar al:***

- ***Departamento de Salud del Estado de Nueva York al 1-800-206-8125***
- ***En la Ciudad de Nueva York, llame al Medicaid CHOICE de Nueva York al 1-800-505-5678;***
- ***Fuera de la Ciudad de Nueva York, llame al departamento de servicios sociales local;***
- ***O mediante escribir al Department of Health, Bureau of Certification and Surveillance, Corning Tower, Albany, NY 12237***

## **Apelaciones de Quejas:**

Si usted no está de acuerdo con una decisión que nosotros hicimos acerca de su queja, usted o alguien que tiene su confianza puede presentar una **apelación de quejas** al plan.

### **Como hacer una apelación a queja:**

- Si usted no está satisfecho con lo que hemos decidido, usted tiene por lo menos 60 días hábiles después de haber oído de nosotros al respecto para presentar una apelación.
- Usted lo puede hacer por sí mismo o pedir a alguien que tiene su confianza para que apele por usted.
- La apelación debe ser por escrito. Si usted presenta una apelación por teléfono, recibiremos la queja por escrito y se lo enviaremos. Si usted está de acuerdo con el sumario, debe firmarlo y enviar el formulario de regreso a nosotros.

### **¿Qué pasa después de que nosotros recibimos su apelación a quejas?**

Después que recibimos su apelación a quejas, nosotros le enviaremos una carta dentro de 15 días hábiles. La carta le dirá:

- Quien está trabajando en su apelación a quejas
- Como contactar a esa persona, y
- Si necesitamos más información

Su apelación a quejas será decidida por una o más personas que tienen un nivel más alto que aquellas que hicieron la primera decisión respecto a su queja. Si su apelación a quejas implica asuntos clínicos, su caso será revisado por uno o más profesionales de salud calificados, con por lo menos una persona del grupo de revisión, que no estaba involucrada en la hechura de la primera decisión respecto a su queja.

Después que obtenemos toda la información que necesitamos, usted sabrá de nuestra decisión en 30 días hábiles. Si una demora arriesgara su vida, usted obtendrá nuestra decisión en 2 días hábiles del momento en que nosotros tenemos toda la información que necesitamos para decidir respecto a la apelación.

Le daremos la razón de nuestra decisión y nuestra racionalización clínica, si ésta aplicase. Si usted todavía no está satisfecho, usted o alguien que lo represente puede presentar una queja en cualquier momento, con:

- El Departamento de Salud del Estado de Nueva York al 1-800-206-8125;
- En la Ciudad de Nueva York, los miembros deben llamar a Medicaid CHOICE de Nueva York al 1-800-505-5678.
- Usted también puede escribir al Department of Health, Bureau of Certification and Surveillance, Corning Tower, Albany, NY 12237.

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS**

### **Sus Derechos:**

Como miembro de Amida Care, usted tiene el derecho a:

- Ser atendido con respeto, sin importar su estado de salud, género, raza, color, religión, nacionalidad, origen, edad, estado civil, u orientación sexual.
- Ser informado de donde, cuando, y como obtener los servicios que usted necesita de Amida Care.
- Ser informado por su PCP lo que anda mal, lo que se puede hacer por usted, y cuál será el resultado más posible en un lenguaje que usted entienda.
- Pedir una segunda opinión acerca de su cuidado.
- Dar su **APROBACION** a cualquier tratamiento o plan para su cuidado después de que el plan ha sido explicado en su totalidad a usted.
- Rehusar cuidado y ser informado de que es lo que estaría arriesgando si lo hace.
- Obtener una copia de sus records médicos, y hablar de ellos con su PCP, preguntar si lo necesita, que sus records médicos sean enmendados o corregidos.
- Asegúrese de que sus records médicos sean privados y de que no sean compartidos con nadie, excepto cuando sea requerido por la ley, contrato o tenga su APROBACION.
- Usar el sistema de quejas de Amida Care para solucionar cualquier queja, o usted puede reclamar al Departamento de Salud del Estado de Nueva York o del Departamento de Servicios Sociales local a cualquier momento que usted sienta que no ha sido tratado justamente.
- Use el sistema de Audiencia Justa del Estado.
- Asigne a algún (familiar, amigo, abogado, etc.) para que hable por usted si usted no puede hablar por sí mismo acerca de su cuidado y tratamiento.
- Recibir consideración y ser cuidado de respetuosamente en un ambiente limpio y seguro, libre de restricciones innecesarias.

### **Sus Responsabilidades**

Como un miembro de Amida Care usted acuerda:

- Trabajar con su equipo de cuidado para proteger y mejorar su salud.
- Aprender cómo funciona su sistema de cuidado de salud.
- Escuchar los consejos de su PCP y hacer preguntas cuando está en duda.
- Llame o vaya otra vez a su PCP si usted no mejora, o pida una segunda opinión.
- Trate al equipo de Cuidado de Salud con el respecto que usted se merece.
- Díganos si usted tiene un problema con cualquier persona del equipo. Llame al Departamento de Servicio a los Miembros.
- Cumpla con sus citas. Si usted absolutamente debe cancelar, llámenos tan pronto como pueda.
- Use la sala de emergencias, estrictamente para emergencias.
- Llame a su PCP cuando usted necesita cuidado médico, inclusive si es después de horas hábiles.

## **Directrices Avanzadas**

Habr  un momento en que usted no podrá hacer una decisión respecto a su cuidado médico. Mediante planeamiento anticipado, usted puede hacer arreglos para que sus deseos sean llevados a cabo. Primero d jeles saber a su familia, amigos y a su doctor acerca del tipo de tratamientos quiere y cuáles son los que no quiere. Segundo usted puede escoger a una persona adulta a para tomar decisiones por usted. Asegúrese de hablar con su PCP, su familia u otros cercanos a usted, para que así ellos sepan que es lo que usted quiere. Tercero es mejor si usted pone estas ideas por escrito. Estos documentos que se enlistan abajo pueden ayudar. Usted no necesita contratar a un abogado, pero a lo mejor usted quiera consultar con uno acerca de esto. Usted puede cambiar de idea en estos documentos a cualquier momento. Le podemos ayudar a entenderlos o a obtener estos documentos. Estos no cambian su derecho a obtener beneficios de salud de calidad. El  nico propósito es el dejar saber a otros lo que usted quiere en el caso de que no pueda hablar por sí mismo.

- **Cuidado de Salud Proxy** – Con este documento, usted designa otro adulto en quien confía (usualmente un amigo o miembro de familia) para que decida respecto a cuidado médico para usted en el caso de que usted no pueda hacerlo por usted mismo. Si usted lo hace usted deberá hablar con la persona para que sepa lo que usted quiere.
  
- **CPR Y DNR** – Usted tiene el derecho a decidir si usted quiere un tratamiento especial o de emergencia para revivir su corazón, sus pulmones, o su circulación si estos dejan de funcionar. Si usted no quiere trato especial, incluyendo la resucitación cardiopulmonar (CPR=siglas en inglés), usted deberá hacerles saber sus deseos por escrito. Su PCP le proveerá una orden DNR (No Resucite) para sus records médicos. Usted también puede obtener un formato DNR, para llevarlo con usted y/o un brazalete para usar que en caso de cualquier emergencia médica, le permitirá a su proveedor el saber de sus deseos.

## Números De Teléfono Importante

Su PCP.....	-----
Servicios de Miembros de Amida Care.....	1-800-556-0689
La Sala de Emergencia.....	911
Departamento de Salud de Nueva York. (Para Quejas).....	1-800-206-8125
Localidad de Servicios Sociales.....	-----
Información Sobre el Cuidado Administrativo en el Estado de Nueva York	
Nueva York. - New York Medicaid CHOICE .....	1-800-505-5678
Fuera de la ciudad de Nueva York .....	1-800-732-9503
NYS HIV/AIDS Hotline.....	1-800-541-AIDS (2437)
Español.....	1-800-233-SIDA (7432)
TDD.....	1-800-369-AIDS (2437)
NYS HIV/AIDS Hotline (Ingles y Español) .....	1-800-TALK-HIV (8255-448)
ADAP (AIDS Drug Assistance Program).....	1-800-542-AIDS (2437)
TDD.....transmitir, después	1-518-459-0121
(puede ayudarlo con medicamentos, cuidado médico y	
cuidado de salud a domicilio con seguro o sin seguro)	
Salud del Niño Plus .....	1-800-698-4KIDS (4543)
-Seguro Gratis o Bajo Costo para Niños	
Programa Para Asistencia de pareja	1-800-541-AIDS (2437)
-En la Ciudad de Nueva York (CNAP).....	1- (212) 693-1419
Departamento de Seguro Social.....	1-(800)-772-1213
Información sobre ensayos clínicos de SIDA (ACTIS)	1-(800)-874-2572
La Línea de Abuso Domestico de Nueva York.....	1-800-942-6906
Español.....	1-800-942-6908
Línea de Impedidos.....	1-800-810-7444
Americans with Disabilities Act (ADA)	
Línea de Información.....	1-800-514-0301
TDD.....	1-800-514-0383
Número de State of NY Relay Service TTY ....	1-800-662-1220
Servicio TTY de fuera del Estado.....	1-888-877-8973
Farmacia Local.....	-----
Otros Proveedores:	-----

## Sitios de Red Importantes

Departamento de Salud del Estado de New York, Instituto del SIDA/VIH Clínica de Recursos	<a href="http://www.hivguidelines.org">www.hivguidelines.org</a>
Tratamiento, prevención, investigación, guías, tratos clínicos	<a href="http://www.aidsinfo.nih.gov/">www.aidsinfo.nih.gov/</a>
Departamento de Salud de la Ciudad de Nueva York	<a href="http://www.nyc.gov/html/home/home.shtml">www.nyc.gov/html/home/home.shtml</a>
Administración de Seguro Social de EE.UU.	<a href="http://www.ssa.gov/">www.ssa.gov/</a>
Unión Americana de Derechos Civiles	<a href="http://www.aclu.org/hiv/index.html">www.aclu.org/hiv/index.html</a>
Información del VIH	<a href="http://www.thebody.com/">www.thebody.com/</a>
Departamento de Seguro del Estado de Nueva York	<a href="http://www.ins.state.ny.us">www.ins.state.ny.us</a>
Oficina de Asistencia Temporal y de Discapacidad NY	<a href="http://www.otda.state.ny.us/doh/forms.psp">www.otda.state.ny.us/doh/forms.psp</a>
Medicaid NYS	<a href="http://www.health.state.ny.us/health_care/medicaid">www.health.state.ny.us/health_care/medicaid</a>