

## ¡Bienvenido al Meridian Health Plan!

Meridian Health Plan (MHP) está comprometido a brindar una atención médica de alta calidad para usted y su familia. Nuestro equipo en MHP tiene más de 10 años de experiencia en la atención de familias afiliadas al programa Medicaid. Cubrimos una gran variedad de servicios sin cargo para usted y su familia.

La oficina comercial del Meridian Health Plan se encuentra en Chicago, Illinois. Contamos con PCP y proveedores de atención médica contratados en toda nuestra área de servicio. El MHP cuenta con aprobación para aplicarse en los siguientes condados: Adams, Brown, Henry, Mercer, Pike, Rock Island y Scott.

Este manual contiene información importante sobre el modo en que puede recibir los servicios médicos, así como los beneficios adicionales que brinda el MHP. Si tiene alguna inquietud sobre cualquier tema de este manual, llame a Servicios al Miembro del Meridian Health Plan al 1-866-606-3700.

Nuestros amables representantes estarán gustosos de ayudarlo.

### Índice

1. Números de teléfono importantes.....	2
2. Preguntas más frecuentes .....	3
3. Sus beneficios de atención médica .....	4
4. Su tarjeta de identificación de miembro.....	6
5. Su médico de atención primaria .....	7
6. Cómo tener acceso a la atención médica.....	8
7. Servicios importantes de salud preventiva .....	9
8. Emergencias y atención de urgencias .....	13
9. Programas especiales del Meridian Health Plan .....	15
10. Sus derechos y obligaciones .....	17
11. Cómo presentar un reclamo .....	19
12. Aviso sobre las prácticas de privacidad.....	22

***Por favor comparta esta información con todos los miembros de su familia que estén afiliados al Meridian Health Plan. Si desea obtener una copia adicional de este Manual del miembro o del Certificado de Cobertura, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 y le enviaremos una.***

## 1. Números de teléfono importantes

Los siguientes son algunos números de teléfono importantes relacionados con el Meridian Health Plan:

Servicios al Miembro del Meridian Health Plan	1-866-606-3700
TTY para personas con deficiencias auditivas	1-877-455-3323
Servicios de traslado	1-866-796-1165
Servicios de Salud Mental	1-866-796-1167
Illinois Client Enrollment Broker (CEB)	1-877-912-8880

### Servicios de intérprete

Meridian Health Plan puede ofrecer los servicios de un intérprete para que se comunique con usted en el idioma que necesite. Llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 para que podamos ayudarlo. Si usted tiene deficiencias auditivas y necesita ayuda, puede llamar al Illinois Relay Service al 1-877-455-3323. El Illinois Relay Center hace posible que las personas con deficiencias auditivas y/o con impedimentos del habla llamen al Meridian Health Plan. Puede comunicarse las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### Servicios para el afiliado

Si desea hacer preguntas acerca de su atención médica, llame a Servicios al Miembro del MHP al 1-866-606-3700. Nuestros especialistas en Servicios al Miembro son corteses y pacientes. Puede localizarnos durante las horas hábiles normales, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Si tiene una emergencia, puede llamarnos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Siempre encontrará un médico de guardia para responder a sus preguntas de emergencia.

Servicios al Miembro puede ayudarlo:

- Si necesita una tarjeta de identificación nueva.
- Si desea cambiar su médico de atención primaria.
- Si cambia de dirección o de número de teléfono.
- Si se da cuenta de que está embarazada.
- Si tiene dudas acerca de sus beneficios.
- Si necesita ayuda para encontrar un proveedor.
- Si tiene dudas acerca de cómo funciona el Meridian Health Plan.
- Si no se puede comunicar con su médico de atención primaria en una emergencia.
- En cualquier momento que desee plantear una inquietud.

Cuando llame, asegúrese de tener a mano su tarjeta de identificación del MHP. Se le solicitará su información como miembro y su número de identificación de Medicaid. Al responder una llamada, nos presentaremos con nuestro nombre, cargo y compañía. En Meridian Health Plan, esperamos que nos llame cada vez que tenga alguna pregunta acerca de sus beneficios, médicos o de cualquier servicio que solicite o haya recibido.

También puede comunicarse con nosotros en nuestro Programa de ayuda “en línea” si visita nuestro sitio Web [www.mhplan.com](http://www.mhplan.com).

## 2. Preguntas más frecuentes

A continuación encontrará las respuestas a las preguntas más frecuentes de nuestros miembros.

### **¿Cómo encuentro un Médico primario (PCP) en mi área?**

Puede ingresar en nuestro sitio Web [www.mhplan.com](http://www.mhplan.com) para buscar proveedores. Cuando visite el sitio Web, haga clic en "Members" (Miembros) y luego seleccione "Provider Directory" (Directorio de proveedores) en el menú de la parte izquierda del sitio. O puede llamar a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

### **¿Cuál es la dirección y número de teléfono de mi PCP actual?**

Puede abrir el sitio en Internet [www.mhplan.com](http://www.mhplan.com) para buscar la dirección y el número de teléfono de su PCP, o puede llamar a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

### **¿Cómo obtengo una derivación para ver a mi especialista?**

Su PCP coordinará todas sus citas con especialistas. Debe acudir a un especialista de la red para su atención médica.

### **¿Cómo puedo obtener traslado para acudir a mis citas con el médico?**

Comuníquese con Access2Care al 1-866-796-1165 por lo menos 48 horas antes de su cita con el médico y ellos lo trasladarán hacia y desde su cita médica. Este servicio es sin cargo.

### **¿Qué sucede si recibo una factura de mi médico u otro proveedor de atención sanitaria?**

Llame a su proveedor y solicítele que envíe la factura a:

Meridian Health Plan  
Attention: Claims Department  
222 North LaSalle Street, Suite 930  
Chicago, IL 60601

### **¿Cómo puedo obtener una nueva tarjeta de identificación?**

Llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

### **No hablo inglés, ¿qué puedo hacer?**

Llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700, conseguiremos un intérprete que pueda hablar con usted en el idioma que necesite.

### **¿Qué debo hacer si tengo un problema en la farmacia?**

Use su tarjeta médica Healthcare and Family Services (HFS) para obtener sus recetas. Si necesita más ayuda, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

### 3. Sus beneficios de atención médica

La siguiente es una lista de los servicios médicos cubiertos por Meridian Health Plan. Encontrará una lista completa de servicios en su Certificado de Cobertura.

Si tiene alguna inquietud, comuníquese con Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

#### Servicios cubiertos por Meridian Health Plan:

- Dispositivos de ayuda a usuarios con necesidades especiales
- Servicios de audiología, fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla
- Servicios de salud del comportamiento, incluidos los servicios por abuso de sustancias e intoxicación alcohólica subaguda, y servicios de salud mental
- Sangre, componentes sanguíneos y administración de éstos
- Servicios de centro de atención de cuidados paliativos certificados
- Servicios quiroprácticos
- Servicios clínicos
- Diagnóstico y tratamiento de enfermedades oculares provistos por un médico
- Insumos y equipos médicos duraderos y no duraderos
- Servicios de emergencia
- Servicios de planificación familiar
- Servicios de atención médica a domicilio
- Servicios hospitalarios para pacientes internados (incluida la internación para servicio dental en caso de traumatismo o cuando está relacionada con una enfermedad o desintoxicación médica aguda)
- Atención psiquiátrica para pacientes internados
- Servicios de laboratorio y radiografía
- Intervenciones quirúrgicas realizadas por un odontólogo
- Servicios de enfermera obstétrica
- Servicios de centro de enfermería durante los primeros noventa (90) días
- Prótesis y aparatos ortopédicos, incluidas prótesis o cirugía reconstructiva como consecuencia de una mastectomía
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios
- Servicios de médicos, incluida la atención psiquiátrica
- Servicios de podiatría
- Productos farmacéuticos provistos por una entidad que no sea una farmacia
- Servicios EPSDT (exámenes y tratamientos preventivos de salud para niños)
- Servicios de prevención de enfermedades y fomento de la salud
- Transplantes realizados por proveedores de transplantes certificados por el Estado de Illinois, si el procedimiento se realiza en el estado
- Traslado para garantizar servicios cubiertos

#### Servicios cubiertos por Healthcare and Family Services

Debe usar su tarjeta médica HFS para poder recibir estos servicios:

- Servicios dentales
- Servicios para la vista
- Farmacia

## **Servicios no cubiertos por Meridian Health Plan**

La siguiente es una lista de los servicios médicos que no están cubiertos por Meridian Health Plan. Consulte su Certificado de Cobertura para ver una lista completa de servicios excluidos.

- Servicios que se prestan en un centro de atención intermedia para personas con retraso mental
- Servicios que se prestan en dispensarios de escuelas y en entidades educativas locales
- Cualquier servicio provisto sin obtener primero una derivación o una autorización de parte de Meridian Health Plan, según se describe en este manual
- Cualquier servicio que preste un proveedor fuera de la red, a menos que esté aprobado por el Meridian Health Plan o solicitado por el programa Medicaid del estado
- Cualquier servicio que sea de índole experimental o investigativa
- Cualquier servicio que no sea médicamente necesario

## **Servicios no cubiertos por el programa Medicaid**

- Cirugía estética electiva
- Servicios de cuidado personal no especializado
- Abortos terapéuticos
- Servicios para la infertilidad

## **Beneficios adicionales que brinda el Meridian Health Plan**

- Sin copagos para los servicios cubiertos
- Traslado optimizado
- Programa de incentivos para la salud (Healthy Incentives)
- Programa de administración de casos de embarazo
- Programa de control de enfermedades
- Programa de control de peso HealthyRoads

## **Transporte**

Para traslados de emergencia, llame al 9-1-1 para solicitar una ambulancia. Meridian Health Plan brinda traslado gratuito a todas sus citas médicas programadas, así como a los consultorios del WIC, farmacias y proveedores de equipo médico duradero. Para programar un traslado que no sea de emergencia, llame sin costo a Access2Care al 1-866-796-1165. El horario de atención es de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. El centro de atención telefónica está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Por favor programe su traslado al menos con 48 días de anticipación.

Tenga la siguiente información disponible cuando programe el traslado:

- Su nombre, número de identificación de Medicaid y la fecha de nacimiento
- La dirección y el código postal del lugar donde necesita que lo pasen a buscar
- El nombre, dirección y número de teléfono de su destino
- Fecha y hora de la cita

Si necesita ayuda con el traslado, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

## **Tecnología nueva**

El MHP desea asegurarse de que nuestros miembros tengan acceso a las nuevas tecnologías y procedimientos. Investigamos la tecnología nueva antes de aprobarla para nuestros miembros. La información sobre la tecnología nueva/procedimientos se recibe de fuentes como información médica, grupos profesionales, el programa Medicare y otras fuentes de grupos gubernamentales y científicos. Esta información pasa a un grupo del MHP formado por médicos y personal clínico del MHP. El MHP también puede utilizar especialistas para revisar la información. Posteriormente se toma la decisión de aprobar o no una nueva tecnología o procedimiento.

## **4. Su tarjeta de identificación de miembro**

Cuando se afilie al Meridian Health Plan, recibirá una tarjeta de identificación del Meridian Health Plan por correo de primera clase dentro de los cinco días siguientes. Cada integrante de la familia recibirá su propia tarjeta.

En la tarjeta de identificación del MHP encontrará:

- El nombre del miembro
- El número de identificación de Medicaid
- La fecha de entrada en vigencia de la cobertura
- El nombre y el número de teléfono del PCP
- El número de teléfono de Servicios al Miembro
- Otras instrucciones especiales

Debe llevar su tarjeta cada vez que necesite tener acceso a servicios médicos dentro de la red del Meridian Health Plan. No comparta su tarjeta con nadie. Si tiene alguna inquietud, comuníquese con Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

### **Si extravía su tarjeta de identificación**

Si extravía su tarjeta de identificación del MHP, Meridian Health Plan puede enviarle una tarjeta nueva. Llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 para solicitar una nueva tarjeta de identificación.

### **Si tiene un bebé**

Cuando tenga un bebé, llame a su asistente del caso para que agregue al bebé a su caso. Una vez que el niño esté agregado a su caso, comenzará el proceso de afiliar el bebé al Meridian Health Plan. Si necesita ayuda para seleccionar un PCP o un pediatra para su bebé, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

### **Si se muda o cambia de número de teléfono**

Recuerde llamar a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 si se muda o cambia de número de teléfono. También puede darnos su dirección de correo electrónico para que le enviemos información sobre los cambios en su plan de salud.

### **Afiliación y requisitos**

Usted puede ser miembro del Meridian Health Plan siempre y cuando esté en el programa Medicaid de Illinois. Para afiliarse al Meridian Health Plan, debe estar participando en los programas All Kids, FamilyCare o Moms & Babies. Además, debe vivir en uno de los condados donde se aplica el Meridian Health Plan: Adams, Brown, Henry, Mercer, Pike, Rock Island y Scott.

Si desea cancelar su afiliación del Meridian Health Plan, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 y podemos derivarlo al Illinois Client Enrollment Broker (ICEB). O bien, puede llamar al ICEB directamente al 1-877-912-8880. Puede optar por cancelar su afiliación al Meridian Health Plan en cualquier momento. Este proceso puede llevar de cuatro a seis semanas.

## 5. Su médico de atención primaria

Su médico de atención primaria (PCP) será su médico personal, quien tendrá la responsabilidad de proporcionar y coordinar todos sus servicios de atención de la salud. Esto incluye derivaciones a especialistas, hospitales y otros proveedores de atención médica dentro de nuestra red.

Los siguientes son los tipos de PCP entre los cuales puede elegir: Médico de medicina familiar, medicina general, medicina interna, ginecólogo/obstetra y pediatra.

Debe acudir a los proveedores de la red para recibir los servicios cubiertos. Son proveedores que tienen un contrato con el Meridian Health Plan y que también están relacionados con su PCP, los hospitales y otros proveedores de la red. El uso de proveedores de la red garantiza que usted reciba una atención de la más alta calidad, a la vez que asegura la comunicación entre los proveedores y el Meridian Health Plan.

Los acuerdos de derivaciones entre su PCP y otros proveedores participantes pueden limitar sus posibilidades de recibir los servicios de ciertos especialistas que participan en el plan. Llame al consultorio de su PCP para preguntar acerca de los acuerdos de derivaciones de este médico. Si su PCP no tiene un acuerdo de derivaciones con el especialista que usted desea consultar, puede seleccionar otro PCP en cualquier momento.

Para ver una lista de proveedores de la red que participan en el plan, visite nuestro sitio Web en [www.mhplan.com](http://www.mhplan.com) o llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

### ¿Cómo elijo un médico PCP?

Cada miembro de su familia debe elegir un PCP en el Directorio de proveedores del Meridian Health Plan. Llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 para elegir su PCP. Podemos ayudarlo a encontrar el PCP y la ubicación que cumplan con sus necesidades personales. También puede buscar en nuestro sitio Web la lista completa de médicos PCP y especialistas en su área, en [www.mhplan.com](http://www.mhplan.com).

Si usted no ha seleccionado un PCP dentro de los primeros 30 días después de su afiliación, el Meridian Health Plan elegirá un PCP por usted. Le enviaremos una carta para hacerle saber el nombre, la dirección y el número de teléfono de su PCP.

En algunos casos, un especialista puede hacerse cargo como su PCP. Llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 para más información.

### ¿Cómo cambio de PCP?

El Meridian Health Plan desea que usted esté satisfecho con su PCP. Puede cambiar de PCP en cualquier momento. Si desea cambiar su PCP, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

Los cambios de PCP se realizarán de la siguiente manera:

- Si llama para cambiar su PCP antes del día 15 del mes, el cambio tendrá lugar inmediatamente.
- Si llama para cambiar su PCP a partir del día 15 del mes, el cambio tendrá lugar el primer día del mes siguiente.

También podemos cambiar el PCP inmediatamente si su salud o su seguridad corren riesgo. Pida hablar con el Director de Servicios al Miembro para que se realice el cambio.

El Meridian Health Plan registrará la cantidad de veces que cambie su PCP. El Meridian Health Plan tiene derecho a pedirle que continúe con su PCP si ha cambiado de médico muchas veces.

## 6. Cómo tener acceso a la atención médica

Cada vez que necesite atención médica, llame primero a su PCP. Le dirá adónde dirigirse para recibir atención médica. A veces, puede resolver su problema por teléfono para que no tenga necesidad de ir hasta el consultorio. Para comunicarse con el PCP, llame al número de su consultorio durante las horas hábiles normales. Si el consultorio está cerrado, le dirán cómo comunicarse con su PCP fuera del horario de atención habitual.

Si no puede comunicarse con su PCP fuera del horario de atención normal, también puede llamar a Servicios al Miembro de Meridian Health Plan al 1-866-606-3700. Tenemos un médico de turno a disposición del miembro durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### Hacer y cancelar citas

Llame a su PCP cuando necesite un chequeo de rutina o un examen. Deberá programar la cita con unas semanas de anticipación. Si está enfermo o lesionado, es posible que necesite consultar a su PCP el mismo día. Intente llamar temprano en la mañana. Si su PCP no puede atenderlo, pregunte si otro médico en el consultorio puede recibirlo.

La puntualidad es importante en todas sus citas médicas. Si debe retrasarse, o si tiene que cancelar la cita, por favor llame a su proveedor tan pronto como pueda. Recuerde llevar su tarjeta de identificación del MHP a todas sus citas de atención médica.

### Proveedores de atención médica para la mujer

*Aviso para todas las mujeres afiliadas al plan: Su derecho a elegir un proveedor de atención médica para la mujer.* Las leyes de Illinois le permiten seleccionar un “proveedor de atención médica para la mujer” además de su elección de un médico de atención primaria. Un proveedor de atención médica para la mujer es un médico con licencia para ejercer la medicina en todas las ramas especializadas en obstetricia, ginecología o medicina familiar. La mujer puede dirigirse a este proveedor de atención médica sin necesidad de derivaciones de parte del médico de atención primaria. Si todavía no seleccionó un proveedor de atención médica para la mujer, puede hacerlo ahora o en cualquier otro momento. No es obligatorio seleccionar un proveedor de atención médica para la mujer.

Su proveedor de atención médica para la mujer debe ser parte de su plan. Para recibir la lista de los obstetras, ginecólogos y especialistas en medicina familiar del Meridian Health Plan, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 o visite nuestro sitio Web en [www.mhplan.com](http://www.mhplan.com). Le enviaremos la lista dentro de los 10 días posteriores a su llamado. Para designar a un proveedor de atención médica para la mujer de la lista, llame al 1-866-606-3700 y comunique a nuestro personal el nombre del médico por el que optó.

### Atención especializada

Ciertas veces, puede necesitar ver a un especialista para recibir atención médica. Un especialista es un médico que se concentra en un tipo específico de medicina. Su PCP lo derivará con cualquier especialista que usted necesite ver. Sólo puede acudir a especialistas que participen en el Meridian Health Plan.

### Atención hospitalaria

Cuando sea necesario, su PCP se encargará de solicitar su hospitalización. En una situación de emergencia, otro proveedor en el hospital puede cumplir la función de su PCP. Este proveedor se asegurará de que usted reciba la atención que necesita.

### Atención de la salud conductual

Si tiene una enfermedad mental como depresión, ansiedad o abuso de sustancias, puede necesitar asesoramiento u otra forma de tratamiento. Su PCP puede derivarlo a un proveedor de salud mental o usted puede autoderivarse si llama a CompCare al 1-866-796-1167. El personal de CompCare puede ayudar a obtener los servicios de salud mental y abuso de sustancias que usted necesita. Todos los servicios son confidenciales.

## 7. Servicios importantes de salud preventiva

El Meridian Health Plan desea asegurarse de que usted y su familia obtengan toda la atención preventiva que necesitan. Lo llamaremos durante el año para recordarle las citas que necesita hacer para preservar la salud de toda su familia.

Llame a su PCP para coordinar cualquier servicio de atención preventiva que sea necesario. Si necesita ayuda para hacer una cita, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 y lo ayudaremos.

### Vacunas

Las vacunas son muy importantes, evitan que sus hijos contraigan enfermedades que pueden afectarlos mucho. Asegúrese de que su hijo reciba cada vacuna cuando sea necesario. La siguiente tabla muestra todas las vacunas infantiles obligatorias:

Vacunas	Cuándo es necesaria*	Por qué su hijo necesita esta vacuna
<b>Hep B</b>	Al nacer, 1 a 2 meses y 6 a 18 meses; <b>O</b> Al nacer, 1 a 2 meses, 4 meses y 6 a 18 meses. Se puede administrar dosis de recuperación entre los 19 meses y los 6 años.	Esta vacuna protege a su hijo de un tipo de hepatitis.
<b>Rota</b>	2 meses, 4 meses, 6 meses.	Esta vacuna protege a su hijo del rotavirus.
<b>DtaP</b>	2 meses, 4 meses, 6 meses, de 15 a 18 meses Una más entre los 4 a 6 años.	Esta vacuna protege a su hijo de la difteria, el tétanos y la tos ferina.
<b>HiB</b>	2 meses, 4 meses, 6 meses, de 12 a 15 meses. Se puede administrar dosis de recuperación entre los 18 meses y los 5 años.	Esta vacuna protege a su hijo de una gripe grave.
<b>Antineumocócica</b>	2 meses, 4 meses, 6 meses, de 12 a 15 meses.	Esta vacuna protege a su hijo de la neumonía.
<b>Polio</b>	2 meses, 4 meses, de 6 a 18 meses y nuevamente entre los 4 y los años.	Esta vacuna (IPV) protege a su hijo del virus de la polio.
<b>Gripe</b>	Cada año, de los 6 meses a los 5 años.	Esta vacuna protege a su hijo de la cepa de gripe anual.
<b>MMR</b>	A los 12 a 15 meses y nuevamente entre los 4 y 6 años.	Esta vacuna protege a su hijo del sarampión, las paperas y la rubéola.
<b>VZV</b>	A los 12 a 15 meses y nuevamente entre los 4 y 6 años.	Esta vacuna protege a su hijo del virus de la varicela.
<b>Hep A</b>	Dos dosis entre los 12 y los 24 meses.	Esta vacuna protege a su hijo de la hepatitis A.

*\*Recuerde preguntar a su médico si se produjeron cambios en las vacunas recomendadas.*

Si tiene alguna inquietud acerca de las vacunas para su hijo, debe llamar a su PCP o a Servicios al Miembro del MHP al 1-866-606-3700.

### Consultas de rutina para niños

Las consultas de rutina son muy importantes durante la infancia. Los bebés deben llevarse a consulta al menos seis veces antes de los 15 meses de edad. Esto no incluye las visitas cuando están enfermos. Todos los niños mayores de 2 años de edad deberán visitar a su PCP por lo menos una vez al año para consultas de rutina, y no únicamente cuando están enfermos.

El siguiente cuadro describe las consultas de rutina divididas por edades:

Edad	Consultas recomendadas
Menos de 1 año	A nacer, durante las primeras dos semanas, al mes, 2 meses, 4 meses, 6 meses y 9 meses de vida.
De 1 a 3 años	A los 12 meses, 15 meses, 18 meses y 24 a 30 meses.
De 3 a 6 años	Frecuencia anual
De 6 a 21 años	Cada dos años como mínimo, o con más frecuencia si así lo recomienda el médico.

Un examen de rutina para niños incluye: historial, examen físico, vacunas, educación, examen sensorial y evaluación del desarrollo.

Es muy importante hacer las citas y acudir a las consultas de rutina de su hijo. Su PCP también proveerá las vacunas necesarias durante estas visitas.

### Consultas de rutina para adolescentes

Las vacunas ayudan a proteger a los niños de todas las edades contra enfermedades, pero los adolescentes necesitan algo más que vacunas de parte de su médico. Es importante que su hijo adolescente se haga un examen médico una vez al año. Estos exámenes se denominan Consultas de rutina para adolescentes.

Recuerde, ¡sólo porque su hijo adolescente no está enfermo no significa que no necesita visitar al médico! Los médicos pueden detectar y tratar tempranamente problemas médicos para evitar un problema más serio. El siguiente cuadro explica lo que se le debe realizar a su adolescente cada año.

Examen físico	Vacunas	Historial y orientación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talla</li> <li>• Peso</li> <li>• Presión arterial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tdap</b> (11-12 años)</li> <li>• <b>HPV</b> (3 dosis, 11-12 años) <i>Sólo niñas</i></li> <li>• <b>Antimeningocócica</b> (11 años)</li> <li>• <b>PPV</b> (determinados grupos de alto riesgo)</li> <li>• <b>Gripe</b> (determinados grupos de alto riesgo)</li> <li>• <b>HepA</b> (determinados grupos de alto riesgo)</li> <li>• <b>HepB</b> (si se omitió la serie durante de la infancia, 3 dosis según lo recomendado)</li> <li>• <b>IPV</b> (dosis de recuperación, si corresponde)</li> <li>• <b>MMR</b> (si se omitió la segunda dosis, administrada a los 12 años)</li> <li>• <b>Varicela</b> (si se omitió en la niñez y no tuvo varicela)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutrición</li> <li>• Ejercicio</li> <li>• Prevención de lesiones: uso de cinturones de seguridad y equipo deportivo apropiado.</li> <li>• Salud dental</li> <li>• Consumo de tabaco, alcohol y drogas</li> <li>• Prácticas de sexo seguro: incluida la abstinencia y los métodos anticonceptivos.</li> <li>• Exposición al sol, lesiones de la piel, uso de bloqueadores solares para prevenir cáncer de la piel.</li> </ul>

Las jóvenes de 16 a 21 años necesitan detecciones anuales de clamidia si son sexualmente activas.

### Embarazo y atención prenatal

Si cree que puede estar embarazada, acuda a su PCP para una prueba de embarazo. Si va a tener un bebé, su PCP la ayudará a elegir un proveedor de maternidad o puede llamar a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700. Su proveedor de maternidad la atenderá durante su embarazo. Usted también aprenderá buenos hábitos alimenticios, cómo ejercitarse y cómo llevar una vida saludable durante y después del embarazo.

Las consultas de rutina tempranas y con regularidad la ayudarán a tener un buen embarazo y un bebé saludable. A continuación encontrará un esquema de exámenes que deberá realizarse durante y después de su embarazo:

Etapa de su embarazo	Con qué frecuencia visitar a su médico
Antes de las 14 semanas (o en cuanto crea que pueda estar embarazada.)	Acuda a su médico lo antes posible para su primera visita prenatal.
Entre las 14 y 28 semanas de embarazo	Visite a su médico cada 4 semanas.
Entre las 29 y 36 semanas de embarazo	Visite a su médico cada 2 semanas.
Entre las 37 y 40 semanas de embarazo	Visite a su médico cada semana.
Después del parto	Hágase un examen posparto entre 21 y 56 días posteriores al parto.*

\* Es muy importante someterse a este examen posparto entre los 21 y 56 días posteriores al parto.

Si le parece que puede estar embarazada, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 tan pronto como sea posible. La podemos ayudar para hacer las citas con su médico. ¡También califica para traslados sin costo hacia y desde el consultorio de su médico!

El Meridian Health Plan también ofrece un Programa de administración de casos de embarazo. El personal para mujeres y niños estará en contacto con usted durante el embarazo para asegurarse de que coma alimentos saludables y asista a sus citas con el médico. También podemos coordinar otros servicios que necesite.

### Servicios de Planificación familiar

La Planificación familiar ofrece orientación, materiales y métodos anticonceptivos. También puede recibir tratamiento para enfermedades de transmisión sexual (ETS). No incluye servicios de aborto o tratamiento de infertilidad. Los servicios de planificación familiar son confidenciales. Su PCP lo puede derivar a una agencia de planificación familiar. También puede acudir a cualquier agencia de planificación familiar sin una derivación. La agencia enviará la factura al MHP.

### Vacunas para adultos

Los adultos también necesitan vacunas. La siguiente es una lista de las vacunas que necesitan los adultos según la edad:

19 - 49 años	50 - 64 años	65 años y mayores
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tétanos (Td) cada 10 años (una dosis de Tdap se puede sustituir).</li> <li>Vacuna antineumocócica: hable con su PCP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tétanos (Td) cada 10 años (una dosis de Tdap se puede sustituir).</li> <li>Vacuna antineumocócica: hable con su PCP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Influenza (gripe) cada año</li> <li>Tétano (Td) cada 10 años</li> <li>Antineumocócica: a los 65 años</li> </ul>

Pregunte a su PCP acerca de estas importantes vacunas que lo mantendrán sano.

### Recomendaciones de salud preventiva para mujeres

Todos los adultos deben visitar a su PCP por lo menos una vez cada año para una consulta de rutina. El siguiente cuadro muestra las recomendaciones para mujeres:

20-39 años de edad	40-59 años de edad	60 años de edad y mayores
<p><b>Cada año:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen pélvico con papanicolau y detección de clamidia</li> <li>Examen clínico de las mamas con instrucciones para el auto examen de las mamas</li> </ul>	<p><b>Cada año:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen pélvico con papanicolau</li> <li>Examen clínico de las mamas con instrucciones para el auto examen de las mamas</li> <li>Mamografía</li> <li>Prueba de sangre oculta en heces (después de los 50)</li> </ul>	<p><b>Cada año:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen pélvico con papanicolau</li> <li>Examen clínico de las mamas con instrucciones para el auto examen de las mamas</li> <li>Mamografía</li> <li>Prueba de sangre oculta en heces</li> </ul>

<p><b>Cada 3-5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen para el mantenimiento de la salud</li> </ul> <p><b>Consultar al médico sobre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mamografía inicial (de 35 a 39 años)</li> <li>Detección de colesterol</li> <li>Prueba de sangre oculta en heces</li> </ul>	<p><b>Cada 3 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen para el mantenimiento de la salud</li> </ul> <p><b>Cada 5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Detección de colesterol a partir de los 45 años de edad</li> <li>Sigmoidoscopia o enema de bario con doble medio de contraste a partir de los 50 años o colonoscopia cada 10 años</li> </ul>	<p><b>Cada 2 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen para el mantenimiento de la salud</li> </ul> <p><b>Cada 5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Detección de colesterol</li> <li>Sigmoidoscopia o enema de bario con doble medio de contraste o colonoscopia cada 10 años</li> </ul>
--	--	--

### Recomendaciones de salud preventiva para hombres

Todos los adultos deben visitar a su PCP por lo menos una vez cada año para una consulta de rutina. El siguiente cuadro muestra las recomendaciones para hombres:

20-39 años de edad	40-59 años de edad	60 años de edad y mayores
<p><b>Cada 3-5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen para el mantenimiento de la salud</li> <li>Examen clínico testicular con instrucciones para el auto examen</li> <li>Colesterol cada 5 años a partir de los 35 años</li> </ul> <p><b>Consultar al médico sobre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen de la próstata</li> <li>Prueba de sangre oculta en heces</li> </ul>	<p><b>Cada año:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de sangre oculta en heces a partir de los 50 años</li> </ul> <p><b>Cada 3-5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen para el mantenimiento de la salud</li> <li>Examen clínico testicular con instrucciones para el auto examen</li> </ul> <p><b>Cada 5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Detección de colesterol</li> <li>Sigmoidoscopia o enema de bario con doble medio de contraste a partir de los 50 años o colonoscopia cada 10 años</li> </ul> <p><b>Consultar al médico sobre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen de la próstata</li> </ul>	<p><b>Cada año:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen para el mantenimiento de la salud</li> <li>Examen clínico testicular con instrucciones para el auto examen</li> <li>Examen de la próstata</li> <li>Prueba de sangre oculta en heces</li> </ul> <p><b>Cada 5 años:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Detección de colesterol</li> <li>Sigmoidoscopia o enema de bario con doble medio de contraste o colonoscopia cada 10 años</li> </ul>

### Otros servicios y prácticas de salud preventiva

A continuación otras recomendaciones de salud preventiva que todos debe considerar:

**Vacunas contra la gripe.** Toda persona con una enfermedad crónica como asma o diabetes decididamente debe vacunarse contra la gripe cada año.

**Participar en comportamientos saludables.** Esto incluye el uso de los cinturones de seguridad en los automóviles, y utilizar casco y equipo de seguridad al montar una bicicleta.

## 8. Emergencias y atención de urgencias

Una emergencia es una enfermedad o lesión grave que ocurre sin advertencia. Usted puede morir o resultar discapacitado si no obtiene atención de inmediato. Una emergencia que ponga su vida en peligro o que le puede dejar discapacitado podría ser:

- Ataque cardíaco o dolor en el pecho
- Derrame cerebral
- Huesos fracturados
- Herida con arma blanca
- Herida de bala
- Problemas graves para respirar
- Hemorragia grave e incontrolable
- Convulsiones
- Pérdida del conocimiento
- Quemaduras graves

Una enfermedad de emergencia es cualquier enfermedad de inicio reciente y de gravedad, que conduciría a una persona común y prudente con conocimientos promedio de medicina y salud, a creer que su afección, enfermedad o lesión es de tal naturaleza que el no obtener atención médica de inmediato podría resultar en:

- Poner a la salud del paciente en serio peligro
- Impedimento serio de las funciones corporales
- Disfunción grave de los órganos o partes del cuerpo

El Meridian Health Plan le brindará cobertura para recibir servicios de emergencia en cualquier centro, independientemente de si el centro forma o no forma parte de la red.

### Qué hacer ante una emergencia

Si tiene una emergencia médica, debe dirigirse a la sala de emergencias más cercana. No intente conducir hasta el hospital. Si no tiene a nadie que lo pueda llevar, llame al 9-1-1. Mediante su llamado al 9-1-1 podrá comunicarse con los bomberos, la policía y los servicios de ambulancia. Si no hay servicio de llamadas al 9-1-1 en su área, llame al proveedor de ambulancias más cercano para que le proporcionen ayuda.

En caso de cualquier tipo de emergencia médica, debe llamar al 9-1-1 y seguir las instrucciones del operador de emergencias. Le dirá hacia dónde dirigirse o le enviará ayuda adondequiera que usted se encuentre.

### Qué hacer después de una visita a la Sala de emergencias

Después de acudir a la sala de emergencias, debe llamar a su PCP dentro de las 24 horas. Si usted no puede llamar, pida a un allegado o a un miembro de la familia que lo haga. También puede llamar a Servicios al Miembro del MHP al 1-866-606-3700. Es importante llamar tan pronto como sea posible después de haber recibido tratamiento o de haber sido hospitalizado. De esta forma el MHP y su médico pueden asegurarse de que usted reciba los servicios que necesita. Ellos también pueden decidir si usted necesita otros servicios.

### Atención fuera del área

El Meridian Health Plan ofrece cobertura si se encuentra fuera del área y necesita atención de emergencia. Pagaremos los servicios de emergencia que reciba mientras esté fuera del área de servicio. Si es hospitalizado mientras está fuera del área de servicio, el Meridian Health Plan puede transferirlo a un hospital de la red tan pronto como sea médicamente seguro hacerlo.

### Atención de urgencias

La atención de urgencias es necesaria para problemas que requieren atención médica inmediata, pero que no ponen en riesgo la vida. Para los problemas que no son emergencias, debe llamar a su PCP. Si no puede

ponerse en contacto con su PCP, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700. Lo derivarán al centro de atención de urgencias más cercano o lo ayudarán a encontrar otro médico para que lo atienda.

Algunos ejemplos de atención de urgencia son:

- Dolor de garganta o tos
- Dolor de espalda
- Dolor de cabeza por tensión
- Síntomas de resfrío o gripe
- Orinar con frecuencia
- Dolor de oído
- Enfermedades menores
- Lesiones menores

Su PCP está de guardia las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llámelo si tiene alguna pregunta sobre acudir a la sala de emergencias. Si su PCP no le devuelve la llamada, llame al médico para después de horas hábiles del MHP al 1-866-606-3700.

Recuerde que si va a la sala de emergencias por un servicio que no es una emergencia, es probable que tenga que pagar la factura.

## 9. Programas especiales del Meridian Health Plan

Los siguientes son algunos beneficios y programas especiales para los miembros del Meridian Health Plan.

### Programa de incentivos para la salud (Healthy Incentives)

El Meridian Health Plan ofrece una tarjeta de regalo de Walgreens de \$10 para sus miembros por hacer uso de ciertos servicios, como consultas de rutina para niños y atención prenatal. Cuando gane una tarjeta de regalo gratuita, le enviaremos una tarjeta postal por correo para avisarle. Para recibir su tarjeta de regalo gratuita, simplemente escriba su dirección y número de teléfono en la parte desprendible de la tarjeta postal y envíela por correo de vuelta a Meridian. Luego, Meridian le enviará su tarjeta de regalo gratuita por correo. Tenga en cuenta que la tarjeta de regalo no se puede utilizar para comprar productos de alcohol o tabaco. Llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 para más información.

### Programa de administración de casos de embarazo

El Meridian Health Plan tiene un programa especial para embarazadas. Llame a Servicios al Miembro del MHP al 1-866-606-3700 tan pronto como se entere de que está embarazada.

Nuestro equipo para mujeres y niños la ayudará a encontrar un médico para su atención durante el embarazo. Además, le enviaremos por correo un paquete con información sobre la lactancia materna, nutrición y otros temas sobre el embarazo. Después de que nazca el bebé, nos aseguraremos de que realice la consulta de posparto y las consultas de rutina del bebé.

### Programa de control de enfermedades

El MHP cuenta con programas especiales para nuestros miembros que padecen asma, diabetes y enfermedades coronarias. Si tiene una o más de estas enfermedades, el HPM se pondrá en contacto con usted. Ayudarlo a que sepa cómo cuidarse nos resulta muy importante.

Le enseñaremos todo lo que necesita hacer para mantenerse saludable y cómo trabajar junto con su médico. Lo llamaremos y enviaremos información por correo para ayudarlo a:

- Saber más de su enfermedad y de los riesgos
- Modificar sus opciones de estilo de vida que pudieran empeorar su situación
- Aprender a controlarse mejor
- Comunicarse mejor con su médico

Usted puede participar del programa DM de MHP de muchas maneras.

1. El Meridian Health Plan lo seleccionará para este programa, según su estado de salud.
2. Su PCP también puede hacerlo ingresar en este programa.
3. Usted puede llamar y solicitar el ingreso a este programa.

Si tiene asma, diabetes o enfermedades coronarias y desea participar en nuestro programa de control de enfermedades, no dude en llamar a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700. También puede llamar a este número si desea ser retirado de algún programa.

### Programa de control de peso HealthyRoads

El Meridian Health Plan ofrece un programa de control de peso gratuito denominado HealthyRoads. Es un programa de orientación telefónico para ayudar a consumir alimentos saludables y bajar de peso.

Para inscribirse, necesitará una derivación por escrito de su PCP. Además, deberá llevar un diario de alimentos durante 30 días y una tabla de peso semanal. Consulte a su PCP para conocer los detalles del programa y saber si puede participar.

## **Programa para dejar de fumar**

¿Usted fuma? Si es así, ¡el Meridian Health Plan quiere que deje de fumar! Ofrecemos un programa de asesoramiento gratuito y otros recursos. Llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 para más información.

## **Programa de administración de casos**

La Administración de casos es un programa voluntario para miembros que deseen asistencia con sus necesidades de atención médica. Estos servicios están disponibles para miembros con enfermedades crónicas, problemas médicos complejos u otro tipo de problemas. Los miembros pueden autoderivarse a este programa. No necesita una derivación de su PCP. Si desea más información acerca de nuestro programa de administración de casos, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

## **Programas para el mejoramiento de la calidad**

El MHP ofrece a todos los miembros información y ayuda a través de programas hechos especialmente para usted. El Departamento de Calidad desea asegurarse de que usted cuente con todos los servicios preventivos importantes a su alcance. La prevención es la clave para conservar la salud. Llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 si desea una copia del Programa para el Mejoramiento de la Calidad o del plan de trabajo. También puede solicitar una copia de nuestros lineamientos de prácticas clínicas.

## **Sitio Web del Meridian Health Plan**

Recuerde visitar el sitio Web del Meridian Health Plan en [www.mhplan.com](http://www.mhplan.com). Puede encontrar todo lo que necesita saber en nuestro sitio Web, incluyendo:

- Directorio de proveedores
- Manual del miembro
- Boletines para los miembros
- Programas de control de enfermedades
- Programas para el mejoramiento de la calidad
- Derechos y obligaciones del miembro
- Información sobre las directivas anticipadas
- Cómo presentar una queja o una apelación
- Aviso sobre las prácticas de privacidad

Si usted no posee una computadora, puede llamar a su biblioteca local u oficina del ayuntamiento, donde puede tener acceso gratuito a una computadora. También puede llamar a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 para solicitar una copia impresa de cualquier información que ofrezca el sitio Web.

## 10. Derechos y obligaciones de los afiliados

A continuación se encuentran los derechos y obligaciones para las personas afiliadas al Meridian Health Plan. Si tiene alguna inquietud, comuníquese con Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

### ***Usted tiene derecho a:***

- Recibir información sobre la organización, sus servicios, sus profesionales y los proveedores, así como información acerca de los derechos y las obligaciones de los afiliados.
- Ser tratado con respeto y con reconocimiento a su dignidad, y derecho a la privacidad.
- Participar con los profesionales para tomar decisiones acerca de su atención médica.
- Una discusión franca sobre las opciones apropiadas o el tratamiento médicamente necesario para sus enfermedades, sin importar el costo o la cobertura de beneficios.
- Expresar quejas o apelaciones sobre la organización o la atención que proporciona.
- Hacer recomendaciones con respecto a las políticas de los derechos y obligaciones de los afiliados a la organización.

### ***Usted tiene la responsabilidad de:***

- Proporcionar información, en la medida de lo posible, que la organización y sus profesionales y proveedores necesitan para poder proporcionar atención.
- Seguir planes e instrucciones para la atención que usted ha acordado con sus profesionales.
- Comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento acordadas mutuamente.
- Contribuir con su salud, incluido un comportamiento apropiado.

El personal del MHP y los proveedores contratados cumplirán con todos los requisitos relacionados con los derechos de los afiliados.

### **Acerca de las decisiones de la Administración de la utilización**

Todas las decisiones de la Administración de la utilización (UM) que toman los médicos o empleados del MHP se basan en la atención que es adecuada para usted. Las decisiones también se basan en los beneficios que tiene por medio de Medicaid. El MHP nunca recompensa a médicos o a nadie más por denegarle la atención o el pago de dicha atención. Las personas que toman las decisiones de UM no reciben ningún tipo de recompensa por tomar decisiones que tengan como resultado el que usted reciba una menor atención de la que necesita.

El personal del MHP recibirá y contestará sus llamadas relacionadas con sus decisiones de atención y administración de la utilización. Llámenos sin costo al 1-866-606-3700 durante las horas hábiles normales de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. Al responder una llamada, nos presentaremos con nuestro nombre, cargo y compañía. En Meridian Health Plan, esperamos que nos llame cada vez que tenga alguna pregunta acerca de sus beneficios, médicos o de cualquier servicio que solicite o haya recibido.

Ofrecemos cobertura telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de nuestro programa después de horas hábiles. Todas las llamadas que se efectúan al MHP son sin cargo. Es decir, usted no deberá pagarlas.

### **Facturas médicas**

El MHP no cobra a sus miembros copagos por servicios cubiertos. Esto significa que usted nunca deberá recibir una factura por sus beneficios cubiertos del MHP o servicios previamente autorizados o por suministros médicos.

Si por error recibe una factura, envíela a la siguiente dirección:

Meridian Health Plan  
Attention: Claims Department  
222 North LaSalle Street, Suite 930  
Chicago, IL 60601

## Directivas anticipadas

Las directivas anticipadas son documentos legales que le permiten comunicar con antelación sus decisiones acerca de la atención que desea recibir para el final de la vida. Le brindan una manera de hacer conocer sus deseos a su familia, amigos y profesionales de atención médica. El propósito es evitar confusiones si usted se enferma y le es imposible expresar sus deseos. Hay dos tipos de directivas anticipadas.

Testamento en vida. El testamento en vida describe sus deseos en caso de necesitar atención para prolongar la vida. Puede aceptar o rechazar la atención médica. Son varios los asuntos que se pueden tratar, entre ellos:

- El uso de equipos de diálisis y respiradores artificiales
- La alimentación por sonda
- La donación de órganos o tejidos
- Si desea que los médicos intenten salvarlo si deja de respirar o si el pulso se detiene

Poder permanente para decisiones de atención médica. Es un documento que nombra a otra persona para que tome las decisiones que usted no puede tomar por sí mismo con respecto a su atención médica. Esto se denomina poder para la atención de salud. La persona con poder para la atención de salud debe ser alguien en quien usted confía que siga los deseos que usted expresó.

Recuerde mencionar a su PCP y al Meridian Health Plan si tiene una directiva anticipada. Su PCP guardará una copia en su historia clínica. Usted también debe guardar una copia en un lugar seguro de su domicilio.

Si tiene alguna inquietud acerca de las directivas anticipadas o necesita ayuda para buscar un formulario de directivas anticipadas, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700. Los formularios de directivas anticipadas también están disponibles en el consultorio de su médico o en el hospital local.

## Fraude y abuso

El fraude y el abuso son un serio problema en la atención médica. Algunos ejemplos de fraude y abuso de los miembros son usar la tarjeta de Medicaid de otra persona o concurrir a la sala de emergencias para recibir atención que no es de emergencia. Algunos ejemplos de fraude y abuso de los proveedores son facturar servicios que no prestaron o brindar servicios que no son médicamente necesarios.

Si usted sabe sobre algún miembro o proveedor que haya cometido acciones de fraude o abuso, debe informarlos. Puede denunciarlos en forma anónima. Para denunciar fraudes y abusos contra el Meridian Health Plan, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 o escriba a:

Meridian Health Plan  
Attn: Compliance Officer  
222 North LaSalle Street, Suite 930  
Chicago, IL 60601

También puede establecer contacto con la Oficina del Inspector General (OIG) del Estado de Illinois en la siguiente dirección. Puede denunciarlo a la OIG del Estado de Illinois anónimamente, si así lo prefiere.

Office of Inspector General  
404 North 5th Street  
Springfield Illinois, 62702

Además, puede llamar a la OIG al (217) 785-7030 o enviar un fax al (217) 524-6037. Para denuncias de fraude y abuso en línea, utilice el sitio Web <http://www.state.il.us/agency/oig/reportfraud.asp>.

## 11. Cómo presentar un reclamo

Meridian Health Plan desea que usted esté satisfecho con nuestros servicios y proveedores. En ocasiones, usted puede necesitar presentar un reclamo ante el Meridian Health Plan. Hay diversos tipos de reclamos que puede presentar ante el Meridian Health Plan. Todos ellos se describen en esta sección.

### Quejas del miembro

Una queja es una expresión de descontento sobre cualquier asunto que no sea la denegación, reducción o terminación de un servicio. Algunos ejemplos de quejas son:

- Usted no puede obtener una cita con su médico de manera oportuna.
- Usted no puede obtener una derivación de parte de su médico de manera oportuna.
- A usted se le ha denegado cualquiera de sus derechos como miembro del Meridian Health Plan.

Si usted tiene alguna queja o inquietud con respecto a su proveedor de atención médica o del Meridian Health Plan, deseamos que nos lo haga saber. Llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 para presentar una queja.

El Meridian Health Plan ofrece un proceso de quejas informal para resolver los reclamos de nuestros miembros mientras están en el consultorio del proveedor o cuando nos llaman por teléfono. En la mayoría de los casos, el Meridian Health Plan trabajará junto a usted para resolver el problema en sólo una llamada telefónica.

Si no está satisfecho con los resultados, puede presentar una queja formal. Debe hacerlo por escrito dentro del año del episodio que haya originado la queja. Por favor incluya un número de teléfono donde podamos llamarlo para obtener más información y comunicarle la resolución final.

La dirección para presentar una queja formal es:

Meridian Health Plan  
Grievance Coordinator  
222 North LaSalle Street, Suite 930  
Chicago, IL 60601

El Meridian Health Plan lo notificará dentro de los cinco días de haber recibido su queja formal. El problema será analizado por nuestra Comisión de Quejas. Usted tiene derecho a presentar su queja ante la Comisión de Quejas, en persona o por teléfono. Además, tiene derecho a estar acompañado de un representante, incluido un abogado. El Meridian Health Plan investigará en detalle su queja y usted recibirá una respuesta de parte de la Comisión de Quejas dentro de los 30 días.

Si no está satisfecho con la determinación de la Comisión de Quejas, puede solicitar la revisión por parte del Departamento de Servicios para la Familia y Atención de la Salud. Puede escribir a la siguiente dirección:

Illinois Department of Healthcare and Family Services  
Bureau of Contract Management  
Prescott E. Bloom Building  
201 S. Grand Avenue East  
Springfield, Illinois 62763

La decisión del Departamento de Servicios para la Familia y la Atención de la Salud es definitiva.

### Apelaciones del miembro

Una apelación es una expresión de descontento sobre un servicio denegado, reducido o terminado. Algunos ejemplos son:

- La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado.
- La denegación, total o parcialmente, de un pago por un servicio autorizado y cubierto.
- Una solicitud por servicios o suministros médicos que sea denegada.

Tiene 180 días para presentar una apelación a partir de la fecha de la denegación del servicio. Toda comunicación escrita o verbal de un afiliado con respecto a la insatisfacción con la decisión de denegar, reducir o terminar un servicio clínico basada en la necesidad médica o en la determinación del beneficio será considerada como una apelación.

Un médico u otro representante autorizado del afiliado, como lo es un miembro de la familia, amigo o abogado, pueden presentar una apelación en nombre del afiliado.

Para apelar, puede escribir al Coordinador de Apelaciones del Meridian Health Plan o llamar sin costo a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700. Si nos escribe, por favor incluya un número en el que podamos localizarlo para acusar recibo de su apelación.

La dirección para presentar una apelación es:

Meridian Health Plan  
Appeals Coordinator  
222 North LaSalle Street, Suite 930  
Chicago, IL 60601

Dentro de los tres días de recibir su apelación, el Meridian Health Plan le notificará toda la información necesaria para procesar su apelación. Tomaremos una decisión sobre la apelación dentro de los 15 días de la recepción de toda la información solicitada. Su PCP y usted, además de cualquier otro proveedor que participe en la apelación, será notificado del resultado de la apelación, en forma oral y escrita, dentro de los cinco días de la decisión.

Un médico con la misma especialidad o una similar a la de su médico tratante revisará su apelación. No será el mismo médico que tomó la decisión original de denegar, reducir o detener el servicio médico.

#### Situación urgente

Si usted o su médico consideran que usted está en peligro de muerte o lesión, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700 para presentar una apelación urgente. Necesitará confirmación de su médico para hacer esta llamada.

Dentro de las 24 horas de recibir su apelación, el Meridian Health Plan le notificará toda la información necesaria para procesar su apelación. Tomaremos una decisión sobre la apelación dentro de las 24 horas de la recepción de toda la información solicitada. Su PCP y usted, además de cualquier otro proveedor que participe en la apelación, será notificado oralmente acerca de los resultados de la apelación. Luego recibirá una notificación por escrito.

#### **Revisión externa independiente de apelaciones**

Si su apelación sobre servicios médicos es rechazada, usted tiene derecho a solicitar una revisión externa independiente. Cualquiera de las partes que estén involucradas en la apelación inicial pueden presentar esta solicitud. Debe pedir una revisión externa independiente dentro de los 30 días del rechazo de la apelación.

La dirección para presentar una solicitud para una revisión externa independiente es:

Meridian Health Plan  
Appeals Coordinator  
222 North LaSalle Street, Suite 930  
Chicago, IL 60601

Dentro de los 30 días de recibir su solicitud, el Meridian Health Plan hará los arreglos necesarios para seleccionar conjuntamente un revisor externo. Usted o su representante para la apelación participarán en la selección del revisor externo independiente. El Meridian Health Plan enviará al revisor externo independiente toda la información de la apelación. El revisor será otro médico con la misma o semejante especialidad que su médico tratante. El revisor no tendrá interés económico directo en conexión al caso, tampoco conocerá la identidad del afiliado.

El revisor tomará una decisión sobre la apelación dentro de los 5 días de la recepción de toda la información solicitada.

#### Situación urgente

Si su situación es urgente, llame a Servicios al Miembro del Meridian Health Plan al 1-866-606-3700 para presentar una solicitud urgente para una revisión externa independiente. Necesitará confirmación de su médico para hacer esta llamada.

El revisor tomará una decisión dentro de las 24 horas de recibir toda la información requerida. Su PCP y usted, además de cualquier otro proveedor que participe en el caso, será notificado oralmente acerca de los resultados de la apelación. Luego recibirá una notificación por escrito.

#### **Revisión del Departamento**

Si no está satisfecho con la determinación del revisor externo independiente, puede solicitar la revisión por parte del Departamento de Servicios Familiares y Atención de la Salud. Puede escribir a la siguiente dirección:

Illinois Department of Healthcare and Family Services  
Bureau of Contract Management  
Prescott E. Bloom Building  
201 S. Grand Avenue East  
Springfield, Illinois 62763

Si tiene alguna inquietud acerca del proceso de apelaciones o si necesita ayuda para presentar una apelación o solicitud para revisión externa, llame a Servicios al Miembro al 1-866-606-3700.

## 12. Aviso sobre las prácticas de privacidad

AVISO SOBRE LAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DEL MERIDIAN HEALTH PLAN  
(Aviso combinado exigido por las leyes Gramm Leach Bliley y HIPAA)

En vigencia a partir del 14 de abril de 2003

ESTE AVISO DESCRIBE LA FORMA EN QUE SE PODRÁ UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y PERSONAL, Y LA FORMA EN QUE USTED PODRÁ TENER ACCESO A DICHA INFORMACIÓN. SÍRVASE REVISARLO CUIDADOSAMENTE.

Información que tenemos. Tenemos información sobre usted que incluye su fecha de nacimiento, sexo, número de identificación y demás datos personales. También recibimos facturas, informes médicos y demás información acerca de su atención médica.

Nuestra política de privacidad. Nos importa su privacidad y protegemos cuidadosamente su información, ya sea que se trate de información oral, escrita o en formato electrónico. De acuerdo con lo estipulado por la ley, debemos mantener la privacidad de dicha información y suministrarle el presente aviso que establece nuestros deberes legales y prácticas de privacidad. No venderemos ninguna información sobre usted. Únicamente las personas que tengan la necesidad y el derecho legal para ver su información podrán hacerlo. A menos que usted nos autorice por escrito, únicamente podremos divulgar su información para propósitos de tratamiento, pago, operaciones comerciales o de acuerdo con lo estipulado por la ley.

Tratamiento. Podremos divulgar su información médica con el propósito de coordinar su atención médica. Por ejemplo, podremos notificar a su médico personal sobre el tratamiento que usted recibe en una sala de emergencia.

Pago. Podremos utilizar y divulgar su información médica para que los servicios médicos que usted recibe puedan ser facturados apropiadamente y sean pagados. Por ejemplo, podremos pedirle al departamento de emergencia de un hospital los detalles acerca de su tratamiento antes de pagar la factura por la atención que usted recibió.

Operaciones comerciales. Es posible que debamos utilizar y divulgar su información médica en relación con nuestras operaciones comerciales. Por ejemplo, podremos utilizar su información médica para revisar la calidad de los servicios que usted recibe.

De acuerdo con lo estipulado por la ley. Divulgaremos su información de acuerdo con lo estipulado por la ley. Ejemplos de tales divulgaciones serían: para propósitos de la aplicación de la ley o para la seguridad nacional, como respuesta a citaciones u otras órdenes judiciales, para el informe de enfermedades transmisibles, para la mitigación de desastres, para la revisión de nuestras actividades por parte de las agencias gubernamentales, para evitar una amenaza seria a la salud o a la seguridad o en otros tipos de emergencias.

Autorizaciones. Si usted nos proporciona una autorización por escrito que así lo indique, podremos utilizar y divulgar su información personal. Si usted nos suministra una autorización por escrito, tendrá derecho a cambiar de parecer y revocar dicha autorización.

Copias de este aviso. Tiene derecho a recibir una copia adicional de este aviso en cualquier momento. Incluso si usted ha aceptado recibir este aviso en formato electrónico, usted tiene derecho a recibir una copia impresa del mismo. Por favor llámenos o escríbanos para solicitar una copia.

Modificaciones a este aviso. Nos reservamos el derecho a revisar este Aviso de Privacidad. El aviso revisado tendrá vigencia para su información médica que ya tengamos, así como cualquier información que recibamos en el futuro. De acuerdo con lo estipulado por la ley debemos cumplir con el aviso que se encuentre actualmente en vigencia. Cualquier cambio realizado a nuestro aviso se publicará en nuestro Boletín informativo para los miembros.

Su derecho a inspeccionar y recibir una copia. Usted podrá solicitar, por escrito, el derecho a inspeccionar la información que tenemos sobre usted y a solicitar una copia de dicha información. Podremos denegar su solicitud debido a ciertas razones limitadas, pero deberemos darle una razón por escrito acerca de nuestra denegación.

Su derecho a modificar. Si usted considera que la información que tenemos sobre usted es incorrecta o está incompleta, puede solicitarnos por escrito que corriamos dicha información. Podremos denegar su solicitud debido a ciertas razones limitadas, pero deberemos darle una razón por escrito acerca de nuestra denegación.

Su derecho a una lista de divulgaciones. Si usted lo solicita, tiene derecho a recibir una lista de las divulgaciones que hemos hecho de su información, excepto en los casos en que usted haya autorizado dichas divulgaciones o si las divulgaciones se hacen con respecto a un tratamiento, pago u operaciones para atención médica. No estamos obligados a proporcionarle una lista de las divulgaciones realizadas antes del 14 de abril de 2003.

Su derecho a solicitar restricciones sobre nuestro uso o divulgación de la información. Si lo hace por escrito, usted tiene derecho a solicitar restricciones sobre la información que podremos utilizar o divulgar sobre usted. No estamos obligados a aceptar dichas solicitudes.

Su derecho a solicitar comunicaciones confidenciales. Usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted con respecto a asuntos médicos en cierta forma o en un lugar determinado. Su solicitud debe ser por escrito. Por ejemplo, podrá solicitarnos que nos comuniquemos con usted únicamente en su hogar o en una determinada dirección, o únicamente por correo.

Cómo ejercer los derechos establecidos en este aviso. Si desea ejercer sus derechos establecidos en este aviso, puede llamarnos o escribirnos. Si la solicitud que nos presente debe hacerse por escrito, lo ayudaremos a prepararla, si así lo desea.

Quejas ante el gobierno federal. Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, usted tiene derecho a presentar un reclamo ante el gobierno federal. Puede escribir a: Office for Civil Rights, U.S. Department of Health & Human Services, 233 N. Michigan Ave., Suite 240, Chicago, IL 60601. O visitar su sitio Web en <http://www.hhs.gov/ocr>. Usted no será penalizado por presentar un reclamo ante el gobierno federal.

Reclamos y comunicaciones dirigidas a nosotros. Si desea ejercer los derechos establecidos en este aviso o si desea comunicarse con nosotros en relación con asuntos de privacidad, o si desea presentar un reclamo relacionado con asuntos de privacidad, puede escribirnos a:

Chief Privacy Officer  
Meridian Health Plan  
222 North LaSalle Street, Suite 930  
Chicago, IL 60601

También puede llamarnos al 1-866-606-3700. No se le sancionará por presentar una queja. Puede ver una copia de este aviso en nuestro sitio Web en [www.mhplan.com](http://www.mhplan.com).