

A GUIDE TO USING YOUR *HEALTH PLAN*

Una Guía para Usar
su Plan de Salud



Parkland
CHIP Perinate

Member Handbook
Manual para Miembros

For more information, please call 1-888-814-2352
Para más información, por favor, llame al 1-888-814-2352



A product of Parkland Community Health Plan, Inc.





Este libro pertenece a: _____

Mi Proveedor Prenatal se llama: _____

La dirección de mi Proveedor Prenatal es: _____

El número de teléfono de mi Proveedor Prenatal es: _____

Manual para Miembros de Parkland **CHIP** Perinate



(Programa CHIP Perinatal)



Teléfonos y Direcciones Importantes

Llámenos:

**Servicios a Miembros de Parkland Community Health Plan
1-888-814-2352 (llamada gratis)**

de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes (*menos las vacaciones aprobados por el Estado*)

Tenemos servicio de interpretación en inglés y español y línea de interpretación de lenguas

(*Después de las horas de trabajo, la Línea de Enfermeras contesta las llamadas o puede dejar su mensaje*)

Escríbanos:

Parkland Community Health Plan

Atención: Servicios a Miembros Parkland CHIP Perinate

P. O. Box 569005

Dallas, TX 75356-9005

Visite nuestra pagina web:

www.ParklandHMO.com

TDD:

Para personas sordas o con déficit auditivo, por favor, llame por medio de la línea Relay of Texas TDD/TT al **1-800-735-2989** y pídale que lo comuniquen con la Línea de Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**.

Línea de Enfermeras de Parkland las 24 Horas:
(se ofrece línea bilingüe inglés/español y servicios de interpretación de otras idiomas)

1-800-357-3162 o 214-266-8766

Transportación a servicios médicos:

Sólo para Miembros del Condado de Dallas: Si va al Hospital Parkland o a los Centros de Salud Parkland Community Oriented Primary Care (COPC), llame al MomMobile de Parkland al **214-266-4666** (llame por los menos 48 horas antes de que necesite transporte). Se aplican algunas limitaciones.

Información sobre recetas médicas:

1-866-274-9154

Línea de ayuda CHIP:

1-800-647-6558





BIENVENIDA A LOS MIEMBROS DE Parkland **CHIP Perinate!!!**

Estimado Miembro de Parkland CHIP Perinate:

Gracias por escoger a Parkland **CHIP Perinate!** Parkland **CHIP Perinate** es un programa ofrecido por Parkland Community Health Plan, Inc. (PCHP), una asociación para la conservación de la salud (HMO) con licencia en el estado de Texas, que le ayuda a conseguir buena atención médica prenatal. PCHP está trabajando conjuntamente con CHIP encabezando la misión de proporcionar a usted la mejor cobertura de seguro médico existente para mujeres embarazadas, cuando se necesite de cuidado prenatal.

Por medio de Parkland **CHIP Perinate**, nos complace ofrecerle todos los beneficios proporcionados por el Programa Perinatal Children's Health Insurance Program (ó “CHIP”) del Estado de Texas. La información acerca de elegibilidad y beneficios está incluida en este Manual para Miembros.

He aquí algunas cosas importantes que debe hacer para ayudarnos a prestarle la mejor atención médica:

- Revise la tarjeta de identificación para asegurarse de que la información esté correcta.
- Haga una cita con el proveedor prenatal pronto para que lo conozca.
- Cuando llame a su proveedor prenatal para hacer sus citas, dígame que usted es miembro de Parkland **CHIP Perinate**.
- Llame a su proveedor prenatal cuando necesite atención médica.
- Siga las instrucciones de su proveedor prenatal.
- Lleve siempre con usted la tarjeta de identificación de Parkland **CHIP Perinate**.
- Vaya a la sala de emergencias (ER) del hospital **solamente** si tiene una emergencia.

En Parkland **CHIP Perinate**, tenemos enfermeras y otras personas que hablan inglés y español, y están dispuestas a ayudarle a cualquier hora, durante el día o la noche. Tenemos servicios especiales para las personas que tienen problemas para leer, oír, ver o que hablan un idioma que no sea inglés o español. Puede pedir el Manual para Miembros en audio, en otros idiomas, en sistema Braille o en letra grande. Si necesita audio casete o CD, se lo enviaremos por correo. Para obtener ayuda, llame gratis a Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**. También podrá visitar nuestra pagina web www.ParklandHMO.com.

Hemos escrito este Manual para Miembros para contestar a la mayoría de sus preguntas sobre Parkland **CHIP Perinate**. Esperamos que lo lea inmediatamente y lo guarde en lugar accesible. Por favor, llámenos o escribanos si tiene alguna pregunta o sugerencia que hacernos.

ESTA NOTIFICACIÓN DESCRIBE EL TRATAMIENTO QUE SE DA A SUS DATOS MÉDICOS Y LA FORMA EN QUE USTED PUEDE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LOS MISMOS. FAVOR DE LEERLA CUIDADOSAMENTE.

NOTIFICACIÓN DE PRIVACIDAD Parkland CHIP Perinate **Vigencia a partir del 14 de abril del 2003**

En Parkland *CHIP Perinate* (programa de Parkland Community Health Plan, Inc.), tratamos sus datos médicos en estricta confidencialidad y protegemos sus datos de manera responsable y profesional. La ley nos exige guardar su información médica de manera confidencial y también nos exige enviar a usted esta notificación.

Esta notificación le explica la forma en que usamos datos referentes a usted y la manera en que los compartimos con otros. También le informa sobre los derechos que usted tiene sobre su información médica y sobre la manera en que usted puede ejercer dichos derechos.

En esta notificación, cuando hablamos sobre “datos” o “información médica,” estamos hablando sobre lo siguiente: Datos médicos de usted que nosotros hemos creado, o aquellos que nosotros hemos recibido sobre su estado de salud, o sobre su tratamiento médico, o sobre el pago de los cuidados médicos que usted recibe.

COMO USAMOS O COMPARTIMOS INFORMACIÓN

Hay varias maneras en que usamos o compartimos los datos médicos de usted:

Para Efectuar Pagos: Podemos usar su información para ayudar a pagar facturas que nos han enviado los doctores y los hospitales por servicios médicos que usted recibió.

Para Recibir Tratamiento Médico: Podemos compartir su información con los doctores u hospitales para que le puedan dar a usted tratamiento médico. Por ejemplo, si usted se encontrara en el hospital, nosotros podemos dar al hospital los datos médicos que nos haya enviado su doctor.

Para el Tratamiento de Su Salud: Podemos usar o compartir su información para ayudar a las personas en el tratamiento de su salud. Por ejemplo, podríamos hablar con su doctor sobre algún programa para tratar su enfermedad o para mejorar su estado de salud.

Para Ayudar en los Asuntos con Nuestros Asociados y Contratistas: Podemos compartir su información con aquellos que nos ayudan en las operaciones del negocio.

Si estos grupos no acuerdan proteger sus datos en confidencialidad, nunca compartiremos su información con ellos.

Para Promover el Mantenimiento de su Buena Salud: Podemos usar o compartir su información para enviarle un recordatorio sobre la cita con su médico. También podemos usar o compartir sus datos para enviarle información acerca de tratamientos médicos y programas que pudieran ayudarle, o acerca de productos y servicios sobre la salud que pudieran interesarle. Por ejemplo, podemos enviarle información acerca de programas para dejar de fumar o para bajar de peso.

También existen leyes estatales y federales que nos obliguen a dar informes sobre su salud a otros grupos. Esto se haría por los siguientes motivos:

- ❖ Podemos dar información a las agencias estatales y federales que nos rigen tales como el Departamento de la Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, la Comisión Sobre la Salud y Servicios Humanos del Estado de Texas, y el Departamento de la Comisión de Seguros del Estado de Texas.
- ❖ Podemos compartir información con agrupaciones de servicios para la salud pública y para el alivio de desastres. Por ejemplo, podemos dar información a la Administración de Alimentos y Productos Farmacéuticos para ayudar en los problemas de investigación o rastreo de productos y dispositivos farmacéuticos.
- ❖ Podemos dar información a las agencias de salud pública en casos de probable amenaza a la salud y a la seguridad pública.
- ❖ Podemos compartir información con alguna agencia de procuración de la salud por motivos de incumplimiento (por ejemplo, auditorias, inspecciones, licenciaturas y acciones disciplinarias).

- ❖ Podemos dar información a una corte o agencia administrativa (por ejemplo, por alguna orden de la corte, orden de cateo o citatorio).
- ❖ Podemos dar información por motivos de implantamiento de la ley. Por ejemplo, podemos dar información a algún representante de la fuerza de seguridad por motivos de identificación o localización de algún sospechoso, fugitivo de la ley, testigo material, o persona perdida.
- ❖ Podemos dar información a alguna autoridad gubernamental por abuso de menores, negligencia o violencia doméstica.
- ❖ Podemos compartir información con el médico forense o examinador médico para identificación del occiso(a), para determinar la causa de la muerte o según sea autorizado por la ley. También podemos compartir información con los directores de la funeraria para que puedan realizar sus tareas.
- ❖ Podemos usar información para la procuración, la conservación o el transplante de órganos, ojos o tejido.
- ❖ Podemos compartir información relacionada con funciones especializadas gubernamentales tales como actividades militares y veteranas, seguridad nacional y actividades de investigación policiaca/militar, así como también a los servicios para la protección del presidente y otros.
- ❖ Podemos dar información sobre lesiones relacionadas con el trabajo por motivo de estipulaciones marcadas por la ley de compensación laboral del estado.

Cumpliremos con aquellas leyes estatales que sean más restrictivas sobre los permisos de usar y divulgar información sobre su salud, tales como leyes estatales relacionadas con la salud mental y los registros sobre el abuso de sustancias tóxicas.

Si no aplicara ninguno de los motivos expresados anteriormente sobre la divulgación de su información médica, **entonces será necesario obtener su permiso por escrito para poder usar o divulgar información sobre su estado de salud.** Si usted nos da su permiso por escrito y posteriormente cambia de opinión, **usted tendrá el derecho de revocar su permiso escrito en cualquier momento que así lo desee.**

Sin embargo, su revocación no afectará el uso o la divulgación que hubiere sido hecha mientras tuvimos su permiso por escrito.

CUALES SON SUS DERECHOS

A continuación se indican los derechos que usted tiene con respecto a la información sobre su salud. Si usted desea ejercer los derechos delineados a continuación, favor de comunicarse con Servicio a Miembros de Parkland CHIP Perinate al 1-888-814-2353.

- ❖ ***Usted tiene el derecho de solicitar la restricción*** en la forma en que usamos o divulgamos la información sobre el tratamiento, el pago o los métodos empleados en el cuidado de su salud. También tiene el derecho de solicitar de nosotros que no demos información que nos ha sido solicitada por parte de familiares u otras personas involucradas en el cuidado, el pago o en el tratamiento de su salud. *Favor de tomar nota de que aún cuando tratamos de honrar su solicitud, no estamos obligados a cumplir con tales restricciones.*
- ❖ ***Usted tiene el derecho de solicitar la entrega de comunicaciones confidenciales informativas.*** Por ejemplo, si usted cree que le perjudica recibir información de nosotros en su domicilio actual (por ejemplo en situaciones que involucran disputas o violencia doméstica), entonces usted puede solicitarnos el enviar dicha información por otro medio (por ejemplo, vía fax) o bien a otra dirección. Cumpliremos con cualquier solicitud razonable como hemos explicado.
- ❖ ***Usted tiene el derecho de inspeccionar y obtener una copia*** de la información que conservamos de usted en un registro personal asignado. Un “registro personal asignado” es un juego de datos que incluye información sobre su salud, conteniendo (i) su alta, pagos, adjudicación de reclamaciones y sistemas de registro del manejo del caso o aspectos médicos que mantenemos nosotros o que se mantienen por otros, ó (ii) la forma en que usamos la información, total o parcialmente, para poder tomar decisiones sobre su caso.

Sin embargo, usted no tiene el derecho de obtener cierto tipo de datos, por lo cual podemos decidir el no darle copias de la siguiente información:

- anotaciones psicoterapéuticas;
- informes reunidos en anticipación para su uso en algún procedimiento o acción civil, criminal o administrativo;

- datos sujetos a ciertas leyes federales que gobiernan productos biológicos y laboratorios clínicos.

En ciertas otras situaciones podremos negarle su solicitud para inspeccionar u obtener copia de su información. Si le negáramos su solicitud, se lo notificaremos por escrito y podremos otorgarle el derecho de buscar una revocación a la negativa.

- ❖ ***Usted tiene el derecho de pedirnos hacer cambios*** a la información que conservamos de usted en su registro personal asignado. Estos cambios se conocen como enmiendas. Podríamos pedirle que nos enviara su solicitud de cambios por escrito y que nos diera un motivo por dicha solicitud. Nosotros responderemos a su solicitud dentro de un tiempo máximo de 60 días después de recibir la solicitud. Si no pudiéramos cumplir con este lapso, podremos extender este tiempo por un período que no sobrepasara 30 días adicionales. Si tuviéramos que extender este tiempo, le notificaremos el retraso y la fecha en la cual podamos completar la acción de su solicitud.

Si efectuamos la enmienda, le notificaremos que así se ha procedido. También le proporcionaremos la enmienda a aquella persona que nosotros sabemos ha recibido la información sobre su salud. Igualmente, proporcionaremos la enmienda a otras personas designadas por usted.

Si le negamos la enmienda, le notificaremos nuestra negativa por escrito. La negativa le explicará su derecho de presentar su declaración de desacuerdo por escrito. Nosotros tendremos el derecho de responder a su declaración. Sin embargo, usted tendrá el derecho de solicitar que su solicitud por escrito, nuestra negativa escrita y su declaración de desacuerdo sean incluidas junto con su información para cualquier divulgación futura.

- ❖ ***Usted tiene el derecho de recibir testimonio de ciertas divulgaciones*** que hayamos realizado sobre su información durante los seis años previos a su solicitud. Favor de tomar nota que no estamos obligados a proporcionarle comprobación de las siguientes divulgaciones:

- Cualquier divulgación hecha antes de abril 14 del 2003;
- Información divulgada o usada para tratamiento, pago o métodos para el cuidado de su salud;
- Información divulgada a usted o como resultado de su autorización;
- Información que involucró un uso o la divulgación no autorizada;
- Información divulgada para el directorio de alguna institución o a personas involucradas en sus cuidados o para otros propósitos de notificación;
- Información divulgada por razones de seguridad nacional o de investigación policiaca/militar;
- Información divulgada a instituciones correccionales, representantes para el implantamiento de la ley o agencia de procuración de la salud supervisora del incumplimiento;
- Información divulgada o usada como parte de un juego de datos limitados para motivos de investigación, salud pública, o cuidados de la salud.

Podremos pedirle presentar su solicitud por escrito. Actuaremos sobre su solicitud dentro de un lapso de 60 días. Podremos requerir de tiempo adicional para cumplir con su solicitud. Si este fuera el caso, podríamos tomar hasta 30 días adicionales. La primera entrega de información será gratuita. Continuaremos proporcionándole gratuitamente un juego de datos informativos a solicitud suya cada 12 meses. Si solicitara usted información adicional dentro de los 12 meses de haber recibido sus informes gratuitos, se le podrá hacer un cargo por el servicio. Le avisaremos con anticipación sobre dicho cargo para darle la oportunidad de retirar su solicitud o bien de modificar la misma.

- ❖ ***Usted tiene el derecho de recibir una copia de esta notificación a solicitud suya en cualquier momento.*** También podrá ver esta notificación en nuestra pagina web www.ParklandHMO.com. Si alguna de nuestras prácticas de privacidad sufrieran algún cambio, nos reservamos el derecho de cambiar los términos de esta notificación y de hacer efectiva la nueva notificación para toda la información protegida sobre la salud que mantenemos. Una vez que haya sido revisada, le proporcionaremos la nueva notificación por correo directo, colocándola también en nuestro sitio de red.

EJERCITACIÓN DE SUS DERECHOS

Si tuviera preguntas acerca de esta notificación o acerca de la manera en que usamos y compartimos la información, favor de comunicarse con servicio a miembros de Parkland CHIP Perinate al 1-888-814-2352. La oficina está abierta de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Su cree usted que sus derechos de privacidad han sido violados, podrá usted presentar su queja llamándonos al 1-888-814-2352 o enviarnos su queja por escrito a Parkland Community Health Plan, Inc. – Parkland *CHIP Perinate* – Atención Defensora de Miembros – P.O. Box 569005 – Dallas, Texas 75356-9005. También podrá notificar a la Secretaría del Departamento de la Salud y Servicios Humanos en la siguiente dirección:

Office of Civil Rights – Region VI
U.S. Department of Health and Human Services
1301 Young Street, Suite 1169
Dallas, Texas 75202
Teléfono: 214-767-4056; TDD: 214-7767-8940
Fax 214-767-0432

**FAVOR DE TOMAR NOTA: NO ACTUAREMOS EN CONTRA
DE USTED SI DECIDIERA PRESENTAR ALGUNA QUEJA.**

Certificado de Constatación de Cobertura

Si requiere evidencia de su cobertura CHIP para ayudarle a registrarse con otro plan de seguros, favor de llamar al Departamento de Servicio a Miembros al 1-888-814-2352. También podrá escribir a:

Parkland Community Health Plan, Inc
Attention Member Advocate
P.O. Box 569005
Dallas, Texas 75356-9005

Si nos lo solicita, nos complacerá proporcionarle el certificado de constatación de cobertura.



Tabla de Contenido

¿TIENE PREGUNTAS? ¿TENEMOS LAS RESPUESTAS!.....En la PÁGINA

Números Importantes	ii
Tarjeta de Identificación del Miembro	
• ¿Qué hago si necesito ayuda para entender o leer el Manual para Miembros?	1
• Información acerca de la Tarjeta de Identificación de Parkland CHIP Perinate	1
• Cómo entender la tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate	2
• Cómo usar la tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate	2
• ¿Qué hago si pierdo mi tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate?	2
Proveedores para Miembros CHIP Perinate	
• ¿Qué tengo de llevar a la cita con el Proveedor Prenatal?	2
• ¿Cómo escojo a un Proveedor Prenatal?	2
• ¿Puede ser una clínica el Proveedor Prenatal?	3
• ¿En cuánto tiempo seré atendida después de hacer la cita con un Proveedor Prenatal? (Dentro de 2 semanas de la solicitud)	3
• ¿Puedo mantener a un Proveedor Prenatal si no está con Parkland CHIP Perinate?	3
• ¿Cómo recibo atención médica cuando está cerrado el Proveedor Prenatal?	3
Cambio de Planes de Salud/Inscripción Vigente en Programas CHIP y CHIP Perinatal	
• ¿Qué hago si quiero cambiar el plan de salud? ¿A quién llamar?	4
Beneficios para Miembros CHIP Perinate	
• ¿Qué significa médicamente necesario? ¿Cuáles son los Beneficios del Programa CHIP Perinatal para mi niño que aún no ha nacido?	4
• ¿Cómo obtengo estos servicios?	11
• ¿Cuáles servicios no están cubiertos? Servicios Excluidos	11
• ¿Cuánto tengo que pagar por el cuidado de salud de mi niño no nacido aún? (No hay co-pagos ni participación de costos)	13
• ¿Debo pagar por servicios que no representan beneficios cubiertos?	13
• ¿Existen otros servicios o programas?	13
• ¿Cuáles beneficios adicionales ofrece Parkland CHIP Perinate?	13
• Clases Gratis de educación sobre la salud	14
• ¿Cómo puedo obtener estos servicios para el niño no nacido aún?	14
Cuidados de la Salud y Otros Servicios a Miembros CHIP Perinate	
• ¿Qué es atención médica rutinaria? ¿En cuánto tiempo podré ser atendida?	14
• ¿Qué es atención médica urgente? ¿En cuánto tiempo podré ser atendida?	15
• ¿Qué es atención médica de emergencia? ¿En cuánto tiempo podré ser atendida?	15
• ¿Qué hago si me enfermo cuando estoy fuera de la ciudad o de viaje fuera del estado? ¿Qué hago si me encuentro fuera del país?	16
• ¿Qué es una autorización? ¿Cuáles servicios no requieren autorización?	16
• ¿Qué sucede si necesito servicios que no están cubiertos por el Programa CHIP Perinatal?	16
• ¿Cómo obtengo mis recetas médicas?	16
• ¿A quién llamo si tengo problemas para obtener mis recetas?	17
• ¿Puede alguien interpretar para me cuando hablar con mi Proveedor Prenatal?	17

• ¿Cómo obtengo transporte a una cita médica?	18
• ¿Cuáles otros servicios/actividades/educación ofrece el plan?	18
• ¿Qué hago si recibo una cuenta de mi proveedor prenatal?	19
• ¿Qué hago si tengo que mudarme?	19
• Derechos y Responsabilidades de Miembro	19
• ¿Cuándo termina la cobertura del Programa CHIP Perinatal? Recibiré algo del Estado cuando termine la cobertura del Programa CHIP Perinatal?	21
• ¿Cómo funciona la renovación?	21
• ¿Recibe mi niño algún beneficio al nacer? ¿Puedo seleccionar el Proveedor de Cuidado Primario (PCP) de mi niño antes de que nazca? ¿A quien debo llamar? ¿Cuál es la información que necesitan?	21
Quejas y Proceso de Apelación	
• ¿Qué hago si tengo un problema o no estoy satisfecho con Parkland <i>CHIP Perinate</i> ?	22
• ¿Si no estoy satisfecho con los resultados, qué más puedo hacer? ¿Cómo puedo apelar?	22
• ¿Qué puedo hacer si Parkland <i>CHIP Perinate</i> niega o limita la petición de mi doctor de un servicio cubierto?	23
• ¿Qué es una apelación acelerada?	24
• ¿Qué es una Organización de Revisión Independiente (Independent Review Organization)?	25
Información sobre Fraude	
• ¿Cómo reporto a alguien que hace mal uso del Programa CHIP?	26



¿Qué hago si necesito ayuda para entender o leer el manual para miembros?

Tenemos servicios especiales para personas con problemas para leer, oír, ver o que hablan un idioma que no sea inglés o español. Puede pedir el Manual del Miembro en audio casete, CD o en otros idiomas. También podrá solicitar el Manual del Miembro en sistema Braille o en letra más grande. Si se nos informa que necesita un audio casete o disco compacto (CD), nosotros se lo enviaremos por correo. Para obtener ayuda, llame gratis a Servicios a Miembros de Parkland CHIP Perinate al **-888-814-2352**, o escriba a Parkland Community Health Plan, Attention: Member Services, P. O. Box 569005, Dallas, TX 75356-9005.

Información sobre la tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate (tarjeta ID)

Usted recibirá una tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate cuando se inscriba en el programa Parkland CHIP Perinate. A continuación, aparece una copia de la tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate.

[Frente de la tarjeta]

 <p>Parkland CHIP Perinate <small>A Parkland Community Health Plan, Inc., CHIP Perinate Program</small></p> <p style="text-align: right;"><i>Health Care Services are limited to the care of the unborn child.</i></p> <p>MEMBER NAME: MEMBER ID: DOB: EFF. DATE:</p>	 <p>Parkland CHIP Perinate <small>A Parkland Community Health Plan, Inc., CHIP Perinate Program</small></p> <p style="text-align: right;"><i>Los servicios de la asistencia médica son limitados al cuidado del niño no nacido aún.</i></p> <p>NOMBRE: MEMBER ID: DOB: EFFECTIVO:</p>
<p><i>Co-pays do not apply.</i></p> <p>Example</p> <p><small>Professional/Other Services Billing Parkland CHIP Perinate Claim Processing Center P.O. Box 569005 Dallas, TX 75356-9005</small></p> <p><small>Hospital Facility Billing Parkland CHIP Perinate Claim Processing Center P.O. Box 569005 Dallas, TX 75356-9005</small></p>	<p><i>Co-pagos no se aplica.</i></p> <p>Example</p> <p><small>Professional/Other Services Billing Parkland CHIP Perinate Claim Processing Center P.O. Box 569005 Dallas, TX 75356-9005</small></p> <p><small>Hospital Facility Billing Parkland CHIP Perinate Claim Processing Center P.O. Box 569005 Dallas, TX 75356-9005</small></p>

[Dorso de la tarjeta]

<p style="text-align: center;">In case of an emergency, please call 911</p> <p>Carry this card and present it at time of service Precertification - Case Management: 1-888-814-2352 This number must be called for all specialty referrals and hospital admissions.</p>	<p style="text-align: center;">En caso de una emergencia, por favor llama al 911</p> <p>Lleve esta tarjeta y presentela antes de recibir servicios Precertificación - manejo de caso: 1-888-814-2352 Debe llamar a este número para todas las referencias y admisiones del hospital.</p>
<p>Claims or Member Services (24 hrs/7 days a week): Call 1-888-814-2352</p> <p>Parkland NurseLine (for health questions, 24 hrs/7 days a week): Call 1-800-357-3162</p> <p>For Prescription Drug Information: Call 1-866-274-9154</p>	<p>Reclamaciones o Servicios para Miembros (24 horas del día/7 días de la semana): Llame al 1-888-814-2352</p> <p>Línea de Enfermeras de Parkland (para preguntas sobre salud, 24 horas del día/7 días de la semana): Llame al 1-800-357-3162</p> <p>Para información sobre medicamentos de receta: Llame al 1-866-274-9154</p>

La Identificación del Miembro es igual a su número de identificación CHIP Perinate que normalmente comienza con “A”, “D”, “G”, “J” o “M”, o con los números “0”, “1”, “2”, “3” o “4”.

Cómo entender la tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate

El frente de la tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate tiene información importante sobre de usted, y el nombre y el número telefónico del plan de salud. El dorso de la tarjeta tiene información adicional, y números de teléfono importantes para que llame si necesita ayuda.

Cómo usar su tarjeta de identificación Parkland CHIP Perinate



Tiene que llevar con usted la tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate cuando reciba cualquier servicio de atención médica. Tiene que mostrar su tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate cada vez que necesita servicios.

¿Qué hago si pierdo mi tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate?

Si pierde la tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate, llámenos gratis enseguida al **1-888-814-2352** para obtener una tarjeta nueva. Si se muda o cambia su número telefónico, por favor, llámenos para poder enviarle una tarjeta nueva de Parkland CHIP Perinate con su información correcto.



¿Qué tengo que llevar a la cita con mi Proveedor Prenatal?

Cuando vaya a la cita con su doctor, tiene que llevar lo siguiente:

- La tarjeta de identificación Parkland CHIP Perinate
- Una lista de todos los medicamentos que toma usted obtenidos con receta o tomados de los estantes de la farmacia
- Papel y pluma para tomar notas (a veces se le da mucha información, y es bueno anotarla.)

¿Cómo escojo a un Proveedor Prenatal?



Usted escoge a su Proveedor Prenatal de la lista de proveedores de Parkland CHIP Perinate. Favor de consultar nuestro Directorio de Proveedores para obtener más información acerca de Proveedores Prenatales. Usted debe escoger un Proveedor Prenatal que se encuentra en nuestra red de Parkland CHIP Perinate. Usted puede obtener una copia del directorio de proveedores en nuestra página web www.ParklandHMO.com o llamando gratis a Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**.

Su Proveedor Prenatal será el doctor que le de atención médica prenatal y de post-partum.

¿Puede ser una clínica mi Proveedor Prenatal?

Su Proveedor Prenatal puede ser una clínica. Uno de los siguientes puede ser su Proveedor Prenatal:

- Ginecoobstetras (OB/GYN) (doctores de la mujer)
- Clínicas Locales de Salud Pública
- Clínicas Rurales de Salud (RHC)
- Centros de Salud Aprobado a Nivel Federal (FQHC)

Vea en el Directorio de Proveedores de Parkland **CHIP Perinate**, los nombres, las direcciones y los teléfonos de los Proveedores de Parkland Prenatal, o llame gratis a Servicios a Miembros al **1-888-814-2352** para ayuda. También puede ver o imprimir una copia del Directorio de Proveedores encontrado en nuestra pagina web www.ParklandHMO.com.

¿En cuánto tiempo podré ser atendida después de hacer la cita con un Proveedor Prenatal?

Usted debe obtener una cita con el Proveedor Prenatal dentro de 2 semanas de pedir la cita. Si tiene problemas obteniendo una cita, por favor de llámenos gratis al **1-888-814-2352**.

¿Puedo mantener a un Proveedor Prenatal si no está con Parkland **CHIP Perinate**?

Si al inscribirse con nosotros se encuentra usted dentro de un término de 12 semanas o menos a la fecha del parto, podrá usted permanecer bajo el cuidado de su Proveedor Prenatal actual. Si desea, puede usted escoger a un Proveedor Prenatal que pertenece a nuestra red, si el proveedor acepte atenderla. Nosotros podemos ayudarle a cambiar de doctores.



¿Cómo recibo atención médica cuando está cerrado el Proveedor Prenatal?

Cuando sea posible, llame a su Proveedor Prenatal en horas de consulta. No espere hasta la noche si puede solucionar el problema durante el día.

Si necesita atención médica durante la noche o en fin de semana y no puede esperar, llame a su Proveedor Prenatal para preguntar qué debe hacer. Su Proveedor Prenatal u otro doctor está disponible por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para hablar con una enfermera, también puede llamar gratis a la Línea de Enfermeras de Parkland, las 24 horas, al **1-800-357-3162** o al **214-266-8766**. La enfermera le puede ayudar a decidir sobre los pasos que debe seguir. Sin embargo, si tiene una emergencia, vaya a la sala de emergencias más cercana. Recuerde de siempre llevar su tarjeta de identificación de Parkland **CHIP Perinate**.



¿Qué hago si quiero cambiar de plan de salud? ¿A quién llamo?

Cuando usted escoge un plan de salud para el niño no nacido aún, el bebé debe quedarse hasta el fin del período continuo de la elegibilidad del CHIP Perinatal Program. El período de elegibilidad continua dura 12 meses. Este período comienza cuando el niño no nacido aún registra en el CHIP Perinatal Program, y continúa hasta después de nacido el niño.

- Si usted vive en un área que cuenta con más de un plan de salud para el CHIP Perinatal Program, y si usted **no ha** seleccionado un plan de salud dentro de los 15 días calendarios después de recibir su paquete de inscripción, el niño que está por nacer pasará automáticamente a un plan de salud y seguidamente se le notificará a usted sobre el plan que le fue elegido. Al presentarse esta situación, usted tendrá 30 días para seleccionar otro plan de salud.
- Si su familia incluye miembros registrados en el Programa CHIP y el CHIP Perinatal Program, los miembros del Programa CHIP permanecerán en el Programa CHIP pero se les colocará dentro del plan de salud que proporciona cobertura dentro del Programa CHIP Perinatal. Todos los miembros de la familia registrados en el Programa CHIP, deben permanecer dentro de este plan de salud hasta que termine el período de elegibilidad continua del CHIP Perinatal Program. Al momento de la primera renovación del Programa CHIP, después de terminar la elegibilidad del CHIP Perinatal Program, la familia podrá escoger un nuevo plan de salud. Los co-pagos, la participación en los costos, y las tarifas de registro, se aplican para los niños registrados en el Programa CHIP.

Nota: El cambio de los Miembros del Programa CHIP, desde otro plan de salud, hacia el Programa CHIP Perinatal de Parkland, no contará como su cambio de plan de salud único anual.

- Usted podrá solicitar el cambio de los planes de salud por motivos excepcionales o válidos en el caso de que se mude fuera del área de servicio de Dallas.

Para más información, llame gratis al número CHIP 1-800-647-6558.

¿Qué significa médicamente necesario? ¿Cuáles son los beneficios del CHIP Perinatal Program de mi niño no nacido aún?

Los servicios cubiertos para los Miembros de CHIP Perinate, deben satisfacer la definición del Programa CHIP Perinate de "médicamente necesarios."

Los servicios de salud "Médicamente Necesarios" son:

Físicos:

- razonables y necesarios para prevenir enfermedades o padecimientos médicos, o poder detectar a tiempo enfermedades, hacer intervenciones y/o tratamientos para padecimientos

que provocan sufrimiento o dolor, que causan deformaciones físicas, o limitan el funcionamiento; que amenazan provocar o empeorar una Discapacidad, provocar alguna Enfermedad o Padecimiento de un niño no nacido aún, o que pongan en riesgo la vida de un niño que aún no ha nacido;

- se prestan en instalaciones apropiadas y en niveles apropiados de cuidado para el tratamiento de las condiciones médicas de un niño no nacido aún;
- cumplen con las pautas y normas de calidad de atención a la salud, respaldadas por organizaciones profesionales de atención a la salud o por agencias del gobierno;
- son consistentes con el diagnóstico del padecimiento; y
- son lo menos invasivos y restrictivos posible, y a la vez permiten un equilibrio de seguridad, efectividad y eficacia.

Los Servicios Médicamente Necesarios deben prestarse en las instalaciones más apropiadas y menos restrictivas en las cuales tales servicios pueden impartirse con toda seguridad, debiendo proporcionarse al nivel más apropiado o de suministro de servicio que puede impartirse con toda seguridad, el(los) cual(es) no podría(n) ser omitido(s) sin afectar de manera adversa la salud física del niño que no nacido aún y/o la calidad de la atención prestada.

La atención de emergencia es un servicio cubierto por CHIP Perinate. “Emergencia” y “condición de emergencia” significan un estado médico de reciente inicio y severidad, incluyendo, pero no limitado a, dolor agudo, lo cual llevaría a una persona lego en medicina con conocimientos medios de medicina y salud, a intuir que el estado, la enfermedad o la lesión es de tal naturaleza, que la falta de atención inmediata podría :

- poner en grave peligro la salud del niño no nacido aún;
- ocasionar grave impedimento de las funciones corporales asociadas con el niño no nacido aún;
- provocar la disfunción de algún órgano o alguna parte del cuerpo que pudiera afectar al niño no nacido aún; o
- conducir a grave desfiguración del niño no nacido aún.

“Los servicios de emergencia” y “los cuidados de emergencia” significa la prestación de servicios médicos por parte de doctores, proveedores o personal de la institución, dentro o fuera de la red, en la sala de emergencias de un hospital de emergencia o instalación comparable existente dentro o fuera de la red, con el fin de evaluar y estabilizar los problemas médicos. Los servicios de emergencia también incluyen, más no están limitados a, cualquier examen de detección u otras evaluaciones requeridas por la ley estatal o federal que fueran necesarias para determinar la existencia de un estado de emergencia relacionada con la labor y/o parto del niño cubierto que aún no ha nacido.

Tipo de Beneficio	Descripción del Beneficio	Limitaciones	Co-Pago
Paciente Interno General Agudo	Servicios incluyen: Servicios cubiertos médicamente necesarios provistos por el Hospital y que están limitados a labor y parto hasta el nacimiento, de	Para CHIP Perinates de familias con ingresos al nivel o por debajo del 185% del Nivel Federal de Pobreza (FPL), los cargos de la institución no representan un beneficio	<ul style="list-style-type: none"> • Co-pagos no se aplican

Tipo de Beneficio	Descripción del Beneficio	Limitaciones	Co-Pago
	<p>niños que aún no han nacido y que se encuentran por arriba del 185 por ciento, e incluyendo el 200 por ciento del Nivel Federal de Pobreza (FPL)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Quirófanos y otros cuartos de recuperación y tratamiento ▪ Anestesia y su administración (componente técnico de la institución) ▪ Servicios quirúrgicos médicamente necesarios están limitado a servicios relacionados directamente con el parto del niño no nacido aún. 	<p>cubierto. Los cargos por servicios profesionales asociados con labor y parto si representan un beneficio cubierto. <i>Los Miembros deben solicitar el ingreso a Medicaid de Emergencia para pagar los cargos de la institución.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para CHIP Perinates de familias con ingresos entre el 186% y el 200% del Nivel Federal de Pobreza (FPL), los cargos están limitados a cargos por servicios profesionales y cargos de la institución asociados con labor y parto. 	
<p>Hospital Paciente Externo, Clínica (Incluyendo Centro de Salud) y Centro de Salud Ambulatorio</p>	<p>Los servicios incluyen los siguientes servicios provistos en una clínica hospitalaria o sala de emergencia, una clínica o centro de salud, sala de emergencia basada en hospital, o un servicio ambulatorio de atención a la salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rayos-X, imagenología y pruebas radiológicas (componente técnico) ▪ Servicios de laboratorio y patología (componente técnico) ▪ Pruebas de diagnóstico con el uso de maquinaria ▪ Medicamentos, farmacéuticos y biológicos médicamente necesarios, medicamentos e inyecciones por prescripción 	<p>Podría requerir de autorización previa y prescripción médica</p> <p>Los servicios radiológicos y de laboratorio están limitados a servicios que directamente se relacionan con la atención ante partum y/o el parto del niño cubierto que aún no ha nacido, hasta su nacimiento.</p> <p>El ultrasonido del útero en estado de gravidez es un beneficio cubierto por el Programa CHIP Prenatal cuando está indicado médicamente. Podría indicarse un ultrasonido ante la sospecha de defecto genético, embarazo de alto riesgo, retardo del crecimiento fetal, o conformación de edad gestacional.</p> <p>Con un diagnóstico apropiado, los siguientes beneficios están cubiertos bajo el Programa CHIP Perinatal: Amniocentesis, Cordocentesis, Transfusión Fetal Intrauterina (FIUT) y Guía Ultrasónica para Cordocentesis.</p> <p>Las pruebas de laboratorio bajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Co-pagos no se aplican

Tipo de Beneficio	Descripción del Beneficio	Limitaciones	Co-Pago
		<p>el Programa CHIP Perinatal están limitadas a: Pruebas sin estrés, pruebas de estrés por contracciones, hemoglobina o hematocrit repetida una vez por trimestre y a las 32-36 semanas de embarazo; conteo celular sanguíneo (CBC), análisis de orina para proteína y glucosa en cada visita, tipo de sangre y examen de anticuerpos RH; repetir examen de anticuerpos para mujeres con RH negativo a las 28 semanas, seguido por la administración de la inmunoglobulina RHO si fuera indicado; prueba de anticuerpos de rubiola, serología de sífilis, antígeno de superficie hepatitis B, citología cervical, prueba de embarazo, prueba de gonorrea, cultivo de orina, prueba de anemia de células mal formadas (sickle cell), prueba de tuberculosis (TB), examen del virus de inmunodeficiencia (HIV), prueba de Chlamydia, otras pruebas de laboratorio no especificadas pero consideradas médicamente necesarias, y múltiples pruebas en busca de defectos del tubo neural (si el cliente inicia sus cuidados entre las 16 y 20 semanas); pruebas de diabetes gestacional entre las 24-28 semanas de embarazo; otras pruebas de laboratorio según indicado por la condición médica del cliente.</p>	
Médico/Médico Proveedor de Servicios Profesionales	<p>Los servicios médicos requeridos incluyen, sin estar limitados a, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los servicios profesionales médicamente necesarios están limitados al cuidado prenatal y de post-partum y/o el parto del niño cubierto que aún no ha nacido hasta su nacimiento. ▪ Visitas al consultorio 	<p>No requiere autorización previa para servicios especializados</p> <p>Componente profesional del ultrasonido del útero en estado de gravidez cuando está indicado médicamente ante la sospecha de defecto genético, embarazo de alto riesgo, retardo del crecimiento fetal, o conformación de edad gestacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Co-pagos no se aplican

Tipo de Beneficio	Descripción del Beneficio	Limitaciones	Co-Pago
	<p>médico para pacientes internos y externos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios de laboratorio, rayos-x, imagenología y patología, incluyendo componente técnico y/o interpretación profesional ▪ Medicamentos médicamente necesarios, pruebas biológicas y materiales administrados en el consultorio médico ▪ Componente profesional (paciente interno/externo) de servicios quirúrgicos incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> - Cirujanos y cirujanos asistentes para procedimientos quirúrgicos directamente relacionados a labor y parto del niño cubierto que aún no ha nacido, hasta su nacimiento. -Administración de anestesia por un Médico (no cirujano) o Enfermero(a) Anestesiólogo Registrado y Certificado (CRNA) -Procedimiento de diagnóstico invasor relacionado con la labor y el parto del niño que aún no ha nacido. ▪ Servicio médico por parte de médico interno del hospital (incluyendo componentes técnicos e interpretativos realizados por un Médico) 	<p>Componente profesional de Amniocentesis, Cordocentesis, Transfusión Fetal Intrauterina (FIUT) y Guía Ultrasónica para Cordocentesis, y FIUT.</p>	
<p>Cuidado Prenatal y Servicios y Suministros de Pre-embarazo</p>	<p>Servicios cubiertos están limitados a una visita inicial y visitas de cuidado prenatal subsecuentes (ante-partum) que incluyen:</p>	<p>No requiere de autorización previa</p> <p>Límite de 20 visitas prenatales y 2 visitas post-partum (máximo dentro de 60 días) sin</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co-pagos no se aplican

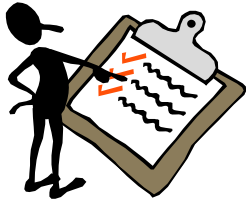
Tipo de Beneficio	Descripción del Beneficio	Limitaciones	Co-Pago
	<p>Una visita cada cuatro semanas durante las primeras 28 semanas de embarazo; una visita cada dos a tres semanas durante el período de 28 a 36 semanas de embarazo; y una visita por semana a partir de las 36 semanas de embarazo hasta el parto. Se permiten visitas más frecuentes si fueras médicamente necesario.</p>	<p>documentación de una complicación del embarazo. Podrían ser necesarias visitas más frecuentes en los casos de embarazos de alto riesgo. Las visitas prenatales de alto riesgo no están limitadas a 20 visitas por embarazo. La documentación soporte de necesidad médica debe mantenerse en los archivos del médico y está sujeta a revisión retrospectiva.</p> <p>Las visitas posteriores a la visita inicial deben incluir: historia interina (problemas, estado materno, estado fetal), examen físico (peso, presión sanguínea, medida para predecir el peso del bebé, posición y tamaño fetal, ritmo cardíaco fetal, extremidades) y pruebas de laboratorio (análisis de orina para proteína y glucosa en cada visita; hematocrit o hemoglobulina repetida una vez por trimestre y entre las 32 a 36 semanas de embarazo; examen múltiple en busca de anomalías fetales entre las 16 y 20 semanas de embarazo; examen repetido de anticuerpos en mujeres con RH negativo a las 28 semanas, seguido de la administración de la inmunoglobulina RHO si fuera indicado; examen en busca de diabetes gestacional entre las 24 y 28 semanas de embarazo; y otras pruebas de laboratorio según indicado por la condición médica del cliente).</p>	

Tipo de Beneficio	Descripción del Beneficio	Limitaciones	Co-Pago
Servicios de Emergencia, incluyendo Hospitales de Emergencia, Médicos y Servicios de traslado por Ambulancia	<p>El Plan de Salud no puede requerir de autorización como una condición de pago por casos de emergencia relacionados con labor y el parto.</p> <p>Los servicios cubiertos están limitados a los servicios de emergencia que están directamente relacionados con el parto de un niño que está por nacer hasta su nacimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios de emergencia basados en la definición prudente de un lego sobre una condición de salud de emergencia ▪ Examen médico para determinar la emergencia cuando está directamente relacionada al parto de un niño cubierto que aún no ha nacido. ▪ Servicios de estabilización relacionados con la labor y el parto de un niño cubierto que aún no ha nacido. ▪ Transportación de emergencia por tierra, aire o agua para labor o amenaza de labor, es un beneficio cubierto. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los servicios de post-partum o complicaciones resultantes de la necesidad de servicios de emergencia para la madre del niño CHIP que aún no ha nacido, no son beneficios cubiertos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co-pagos no se aplican
Servicios de Administración de Casos	<p>Los servicios de la administración de casos son un beneficio cubierto para el niño no nacido aún.</p>	<p>Estos servicios cubiertos incluyen divulgación de información, manejo de caso, coordinación de cuidados y referencias comunitarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co-pagos no se aplican
Servicios de Coordinación de Cuidados	<p>Los servicios de coordinación de cuidados son un beneficio cubierto para el niño no nacido aún.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co-pagos no se aplican

¿Cómo obtengo estos servicios?

Debe consultar a su Proveedor Prenatal para informarse sobre estos servicios médicos. Para más información sobre éstos y otros servicios, por favor, llame gratis a Servicio a Miembros al **1-888-814-2352**.

¿Cuáles servicios no están cubiertos?



Los servicios no cubiertos por el CHIP Perinatal Program se llamen “Servicios Excluidos.” Los Servicios Excluidos son listados abajo:

SERVICIOS EXCLUIDOS

- Para miembros CHIP Perinate en casos de familias con un ingreso al 185% o por debajo del Nivel Federal de Pobreza, los cargos para paciente interno no representan un beneficio cubierto en el caso de admisión inicial Perinatal Newborn. *Los Miembros deben solicitar el ingreso a Medicaid de Emergencia para cubrir los cargos de la institución.* La “Admisión Inicial Perinatal Newborn” significa la hospitalización asociada con el nacimiento.
- Tratamientos de paciente interno y paciente externo que no sean de cuidado prenatal, labor con parto y cuidados de post-partum relacionados con el niño cubierto que está por nacer, hasta su nacimiento. Los servicios relacionados con pretérmino, labor de falsa alarma y otra labor que no resulte en el nacimiento, son servicios excluidos.
- Servicios de salud mental de paciente interno.
- Servicios de salud mental de paciente externo.
- Equipo médico durable y otros dispositivos de remedio médicamente relacionados.
- Suministros médicos desechables.
- Servicios de cuidados de la salud domiciliarios y basados en la comunidad.
- Servicios de enfermería.
- Servicios dentales.
- Servicios de tratamiento contra abuso de sustancias de paciente interno y servicio residencial de tratamiento contra abuso de sustancias.
- Servicios de tratamiento contra abuso de sustancias de paciente externo .
- Terapia física, terapia ocupacional y servicios para individuos con desorden de articulación verbal, auditivo y oral.
- Cuidados de Hospice.
- Servicios en establecimiento especializado de enfermería y hospital de rehabilitación.
- Servicios de emergencia que no sean aquellos directamente relacionados con el parto de un niño que está por nacer.
- Servicios de transplantes.
- Programas del Abandono de Tabaco.
- Servicios Quiroprácticos.
- Transporte médico no directamente relacionado con la labor o amenaza de labor y/o parto del niño cubierto que está por nacer.
- Artículos de confort personal incluyendo más no limitado a juegos de cuidado personal proporcionados durante la internación de pacientes, teléfono, televisión, fotografías de recién nacidos, alimentos para las visitas del paciente, y otros artículos que no son requeridos para el tratamiento específico de labor y parto o cuidado post-partum.

- Procedimientos o servicios experimentales y/o de investigación médica, quirúrgica y del procedimiento o servicios del cuidado de la salud, los cuales normalmente no son empleados o reconocidos por la comunidad médica.
- Tratamiento o evaluaciones requeridos por terceras personas incluyendo, más no limitado a, aquellos dirigidos a escuelas, lugar de empleo, autorización para abordar un avión, campamentos, seguros o la corte.
- Servicios de enfermero(a) privada cuando éstos se realizan para pacientes internos o dentro de instalaciones de servicios de enfermería especializada.
- Dispositivos mecánicos de reemplazo de órganos incluyendo, más no limitado a, corazón artificial.
- Servicios hospitalarios y suministros cuando el confinamiento es únicamente para pruebas de diagnóstico, y no forman parte de labor y parto.
- Exámenes de próstata y mamografías.
- Cirugía electiva para corrección de la vista.
- Procedimientos gástricos para pérdida de peso.
- Cirugía/servicio cosmético para fines únicamente cosméticos.
- Servicios fuera de red no autorizados por el Plan de Salud excepto en caso de cuidados de emergencia relacionados con labor y parto de un niño que está por nacer.
- Servicios, suministros, reemplazos o suplementos alimenticios proporcionados para el control de peso o el tratamiento de la obesidad.
- Servicios de acupuntura, naturopatía e hipnoterapia
- Inmunizaciones únicamente para viaje internacional
- Cuidado rutinario de los pies tal como cuidado higiénico
- Diagnóstico y tratamiento de pies débiles, cansados o planos y la remoción de callosidades, y uñas de los pies (esto no aplica a la remoción de uñas arraigadas o el tratamiento quirúrgico de callosidades o uñas enterradas profundas)
- Calzado ortopédico correctivo
- Artículos accesorios
- Material ortopédico usado primordialmente para fines de atletismo o recreativos
- Cuidado custodiado (cuidado que asiste en las actividades cotidianas, tales como ayuda para caminar, entrar y salir de la cama, bañarse, vestirse, comer, cuidado personal, preparación de dieta especial, y supervisión de medicamentos que normalmente se administra personalmente o bien por un proveedor de cuidados. Este cuidado no requiere de atención continua de personal médico o paramédico capacitado.)
- Cuidado de la vivienda
- Asistencia en servicios públicos y cuidado para las condiciones que la ley local, federal o estatal requiere sean provistas en una instalación de servicio público o en cuidados proporcionados mientras se encuentra bajo la custodia de autoridades legales
- Servicios o suministros recibidos de una enfermera, que no requieren de la habilidad o capacitación de una enfermera
- Capacitación para la vista, terapia de la vista o servicios de la vista
- Reembolso para servicios basados en terapia física escolar, terapia ocupacional, o terapia de articulación verbal son servicios no cubiertos
- Gastos no-médicos del donador
- Cargos incurridos como donador de un órgano.

¿Cuánto tengo que pagar por el cuidado de la salud de mi niño no nacido aún con el CHIP Perinatal Program?

No se requiere de co-pagos o de compartir costos para los servicios cubiertos listados en las páginas 5 – 10 de este Manual. Si tiene preguntas, por favor de llame gratis a Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**.

¿Debo pagar por servicios que no representan beneficios cubiertos?

Si el servicio no es un beneficio cubierto listado en las páginas 5 – 10 de este manual, entonces si tendrá que pagar por el servicio. Si tiene preguntas, por favor de llame gratis a Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**.



¿Existen otros servicios o programas?

Existen otros servicios que no forman parte de Parkland *CHIP Perinate*. Existe la posibilidad de que usted tenga derecho a algunos de los siguientes servicios o programas:

- Texas Information and Referral Network (TIRN). El número telefónico es el 2-1-1. Esta llamada es gratis y puede ayudarle a encontrar Servicios Humanos y de Salud en su área local.
- Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC). El WIC puede ayudar a los bebés, a los niños menores de 5 años, y a las mujeres embarazadas y a aquellas que estén amamantando, que califiquen para obtener alimentos nutritivos, educación sobre la nutrición y asesoría.

Usted **no** necesita consultar al doctor para recibir estos servicios. Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame gratis a Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**.

¿Cuáles beneficios adicionales ofrece Parkland *CHIP Perinate*?



Cuando se inscriba a Parkland *CHIP Perinate* recibirán beneficios adicionales. Usted podrá recibir:

- **Línea de Enfermeras de Parkland las 24 Horas del Día, 7 Días de la Semana:** Una línea telefónica de ayuda de enfermería las 24 horas, para ayúdele con preguntas acerca de la salud o para ayudarlo a decidir lo que hace acerca de sus necesidades de la salud de su niño no nacido aún.

- **Transporte Médico Gratis - Solo para miembros del Condado de Dallas:** Si se dirige a Parkland Hospital o a uno de los Centros de Salud Parkland COPC, llame al MomMobile de Parkland al **214-266-4666** (por favor, llámeles 48 horas antes de necesitar el transporte). Se aplicarán algunas limitaciones.
- **Continuo Acceso a Cuidados** al través de proveedores del cuidado de la salud que participan con Parkland HEALTHplus cuando se ha perdido el beneficio de CHIP Perinate.

Clases Gratis de Educación Sobre la Salud

Parkland CHIP Perinate ofrece clases para padres e hijos sobre diversos temas de la salud. Los miembros que asistan a los programas especiales de educación sobre la salud recibirán un pequeño regalo. Algunos de los temas de las clases están acerca del:

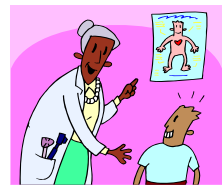
- Cuidado prenatal (gratis en Parkland Health & Hospital System)
- Seguridad de los niños
- Habilidades para ser buenos padres
- Preparación para el nuevo bebé
- Asma, diabetes pediátrica, etc.

(Nota: se aplican algunas limitaciones.)

¿Cómo puedo obtener estos beneficios para el niño no nacido aún?

Para más información acerca de éstos y otros servicios, por favor llame gratis a Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**.

¿Qué es atención médica rutinaria? ¿En cuánto tiempo podré ser atendida?



El Proveedor Prenatal que usted escoja le ayudará con toda la atención médica prenatal. Su Proveedor Prenatal le llegará a conocer y le hará chequeos periódicos para usted y su niño no nacido aún. Este tipo de cuidados se conoce como **atención médica rutinaria**. El Proveedor Prenatal le dará las recetas para medicinas y suministros médicos y la enviará a un especialista cuando sea necesario durante su embarazo. Es importante que siga los consejos de su Proveedor Prenatal y que participe en la toma de decisiones sobre su embarazo.

Cuando necesite de cuidados, llame a su Proveedor Prenatal. Alguna persona del consultorio del doctor o de la clínica le dará una cita. Es muy importante que acuda usted a las citas. Su Proveedor Prenatal deberá poder recibirla dentro de dos (2) semanas después de solicitar la cita de atención rutinaria. **Llame con anticipación para hacer la cita. Si no puede ir a la cita, llame al Proveedor Prenatal nuevamente para informarle.**

¿Qué es atención médica urgente? ¿En cuánto tiempo podré ser atendida?

Se presta atención urgente cuando existe un problema médico que **no es** una emergencia.

Usted debe llamar primero a su Proveedor Prenatal al teléfono que está anotado al frente de la tarjeta de identificación. Si quiere hablar con una enfermera, puede llamar a la Línea de Enfermeras de Parkland, las 24 horas, al **1-800-357-3162** ó, si vive en el área de Dallas, puede llamar al **214-266-8766**. Cuando llame, una enfermera le ayudará a decidir que debe seguir. Muchas enfermedades no necesitan ser atendidas en la sala de emergencias (ER).

Si necesita atención urgente, el Proveedor Prenatal debe verla dentro de 24 horas después de que usted pide la cita.



¿Qué es atención médico de emergencia? ¿En cuánto tiempo podré ser atendida?

Usted podría tener una necesidad médica de EMERGENCIA si usted considera que su condición pone en riesgo su vida o si la falta de atención médica inmediata podría colocar al su hijo que aún no ha nacido, en grave peligro. Si requiere de cuidado de emergencia, usted deberá ser atendida ese mismo día.

La atención de emergencia es un servicio cubierto por CHIP Perinate. “Emergencia” y “condición de emergencia” significan un estado médico de reciente inicio y severidad, incluyendo, pero no limitado a, dolor agudo, lo cual llevaría a una persona lego en medicina con conocimientos medios de medicina y salud, a intuir que el estado, la enfermedad o la lesión es de tal naturaleza que la falta de atención inmediata podría :

- poner en grave peligro la salud del niño no nacido aún;
- ocasionar grave impedimento de las funciones corporales con relación al niño no nacido aún;
- provocar la disfunción de algún órgano o alguna parte del cuerpo que pudiera afectar al niño no nacido aún; o
- conducir a grave desfiguración del niño no nacido aún.

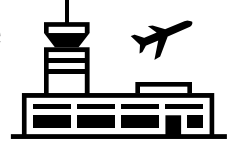
“Los Servicios de Emergencia” y “cuidados de emergencia” significan la prestación de servicios a la salud por parte de doctores, proveedores o personal de la institución, dentro o fuera de la red, en la sala de emergencias de un hospital de emergencia o instalación comparable existente dentro o fuera de la red, con el fin de evaluar y estabilizar los problemas médicos. Los servicios de emergencia también incluyen, más no están limitados a, cualquier examen de detección u otras evaluaciones requeridas por la ley estatal o federal que fueran necesarias para determinar la existencia de un estado de emergencia relacionado con la labor o el parto del niño no nacido aún.

Vaya al hospital más cercano si cree que se presenta alguno de estos problemas. Llame al - 9-1-1 para pedir ayuda para llegar a la sala de emergencias del hospital.

- **Si va a la sala de emergencias, asegúrese de llamar a su Proveedor Prenatal dentro de las 24 horas de ocurrido el evento.**
- **Asegúrese de presentar la tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate cuando se registre en la sala de emergencias.**



**¿Qué hago si me enfermo cuando estoy fuera de la ciudad o de viaje fuera del estado?
¿Qué hago si me encuentro fuera del país?**



Si usted se enferma mientras está fuera de la ciudad o del estado, llame su Proveedor Prenatal. También puede llamarnos al teléfono que está al dorso de la tarjeta de identificación, y una enfermera le ayudará a decidir sobre los pasos que debe seguir. Sin embargo, si usted tiene una emergencia, vaya a la sala de emergencias más cercana. Acuérdesse de llevar en todo momento la tarjeta de identificación de Parkland CHIP Perinate. También recuerde que **Parkland CHIP Perinate no cubre servicios recibidos fuera de los Estados Unidos.**

¿Qué es una autorización y cuáles servicios no requieren autorización?

La autorización es cuando su Proveedor Prenatal la envía a otro doctor o a algún servicio para ser atendida. Algunos servicios **no necesitan** una autorización. Estos servicios incluyen:

- Atención de emergencia
- Servicios de gineco-obstetricia

¿Qué hago si necesito servicios que no están cubiertos por el CHIP Perinatal Program?

Llame a su Proveedor Prenatal para preguntarle acerca de las maneras de obtener servicios no cubiertos por el CHIP Perinatal Program.



¿Cómo obtengo las medicinas?

Parkland CHIP Perinate no provee sus medicinas de prescripción. Estas medicinas se cubren por el Beneficio para Medicamentos con Prescripción CHIP (PDB). El número gratis de Información de Recetas CHIP es 1-866-274-9154.

Puede llevar las recetas a cualquier farmacia que participe en este plan de beneficio CHIP PDB. Siempre trata de ir a la misma farmacia para que pueda recibir atención más personalizada.

Cuando vaya a la farmacia, lleve su tarjeta de identificación Parkland **CHIP Perinate**. La farmacia puede asegurar que usted es miembro de CHIP Perinate. La farmacia podría pedirle que muestre su tarjeta de identificación.

En la mayoría de los casos, no se pueden obtener suministros para más de 34 días. El programa CHIP PDB no ofrece medicamentos por correo.

El programa CHIP PDB no cubre:

- Medicinas sin receta (tomados del estante)
- Medicinas para control natal prescritos sólo para el propósito del control natal
- Productos nutricionales
- Suministros y equipo médico, salvo en el caso de jeringas para la administración de insulina
- Medicinas que deban administrarse en la oficina del médico o en un centro del cuidado de la salud.

¿A quién llamo si tengo problemas para obtener mis recetas?

Si necesita encontrar una farmacia, por favor llame gratis a CHIP al **1-800-647-6558**. Si tiene problemas para el surtido de recetas, por favor llame a la Información de Recetas CHIP. Su número para llamadas gratis es **1-866-274-9154**.

¿Puede alguien interpretar para mí cuando hablo con mi Proveedor Prenatal?

Si necesita servicios de idiomas durante alguna situación médica, inclusive si necesita servicios de interpretación, por favor llame gratis a Servicio a Miembros al **1-888-814-2352** para más información. Por favor, recuerde que si necesita un intérprete, debe llama 72 horas antes de su cita, o lo antes posible.

Se habla español – En Parkland **CHIP Perinate**, tenemos personas que hablan inglés y español para ayudarle. También tenemos materiales en inglés y español para miembros.

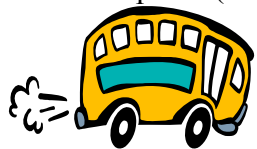
Language Line– Tenemos una línea directa de idiomas en caso de que su primer idioma no sea inglés o español. Encontraremos a alguien que hable su idioma. Para ayuda, por favor llame gratis a Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**.

Lenguaje de señas – Ofrecemos interpretación de lenguaje de señas para las cita médicas. Por favor, avísenos 72 horas antes de su cita o lo antes posible. Por favor, llame gratis a Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**.

Interpretación en persona – Ofrecemos interpretación personal durante su visita con el doctor. Si necesita este servicio, por favor llámenos por lo menos 72 horas antes de su cita, o lo antes posible. Llame gratis a Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**.

Línea TDD – Si es sordo o tiene déficit auditivo, por favor llame por medio de la línea Relay of Texas TDD/TTY al **1-800-735-2989** para solicitar que llamen gratis a Servicio a Miembros al **1-888-814-2352**.

Cintas de audio casete o discos compactos (CD) – Si requiere información en audio casete o en disco compacto (CD), por favor llame gratis a Servicio a Miembros al **1-888-814-2352**.



¿Cómo obtengo transporte a una cita médica?

Miembros del Condado de Dallas:

El MomMobile puede transportar a usted al Parkland Hospital y a los Centros de Salud Parkland Community Oriented Primary Care (COPC), si tiene una cita. Sólo tiene que hacer una reservación. El horario para este servicio es de 8:30 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes. Debe **llamar por lo menos una semana** antes de su cita al **214-266-4666**. Por favor, asegúrese de llamar porque se aplican algunas limitaciones. También puede llamar a este mismo número si tiene algo que decir en favor o en contra del servicio MomMobile.

¿Cuáles otros servicios/actividades/educación ofrece el plan?

Algunos servicios ofrecidos por Parkland *CHIP Perinate* son:

- Participación en el programa de embarazo saludable para miembros que esperan un bebé: regalos gratis para el bebé al completar las clases prenatales
- Línea de Enfermeras Parkland las 24 horas al día, 7 días a la semana
- Educación para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)
- Clases prenatales gratis en Parkland Health & Hospital System
- Transporte a las citas médicas en el MomMobile al Parkland Memorial Hospital o a los centros de salud de Parkland en el condado de Dallas (sólo para miembros que viven en el condado de Dallas)

Parkland *CHIP Perinate* ofrece clases para padres e hijos sobre diversos temas de la salud. Llámenos gratis al **1-888-814-2352** para obtener un listado de las clases. Algunos de los temas de las clases están acerca del:

- Habilidades para ser buenos padres
- Preparación para el nuevo bebé
- Presión arterial e hipertensión
- Consejos para dejar de fumar
- Prevención de la intoxicación por plomo
- Asma
- Salud dental
- Prevención de enfermedades del corazón, embolias y derrames cerebrales



¿Qué hago si recibo una cuenta de mi Proveedor Prenatal?

Sólo pagaremos por los servicios cubiertos listados en las páginas 5 – 10 de este manual. Si recibe usted un servicio de su Proveedor Prenatal que no está cubierto, tendrá usted que pagarlo. Si cree que no debería haber recibido una cuenta o si necesita ayuda para entender la cuenta, llame gratis a Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**. Alguien tratará de explicarle o bien llamará a la oficina del proveedor por usted para explicar los beneficios de usted y le ayudará a hacer los arreglos para pagar la cuenta. Cuando llame, tenga a la mano su tarjeta de identificación de Parkland **CHIP Perinate** y la cuenta del doctor. El representante de Servicios a Miembros necesitará esta información para ayudarle.

¿Qué hago si tengo que mudarme?

Si se muda o cambia de número de teléfono, llame gratis a Servicio a Miembros al **1-888-814-2352**. Siempre debemos tener los datos correctos de la dirección y el teléfono de usted.



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO

DERECHOS DEL MIEMBRO

1. Usted tiene el derecho de recibir información precisa y fácil de entender, para ayudarle a tomar buenas decisiones sobre el plan de salud de su niño no nacido aún, sus doctores, hospitales y demás proveedores.
2. Usted tiene el derecho de conocer la forma en que se paga a los proveedores prenatales. Algunos reciben una cantidad fija sin importar la cantidad de consultas que usted le haga. Otros reciben pagos basados en los servicios que imparten a su niño no nacido aún. Usted tiene el derecho de conocer la naturaleza de estos pagos y la forma en que funcionan.
3. Usted tiene el derecho de conocer la forma en que el plan de salud decide acerca de cual servicio está cubierto y/o es médicamente necesario. Usted tiene el derecho de saber acerca de las personas dentro del plan de salud quienes toman estas decisiones.
4. Usted tiene el derecho de conocer los nombres y las direcciones de los hospitales y de otros proveedores que se encuentran dentro de su plan de salud.
5. Usted tiene el derecho de escoger de una amplia lista de proveedores de atención a la salud, para asegurarse de que el niño no nacido aún recibirá la atención adecuada cuando la necesite.
6. Usted tiene el derecho de recibir atención médica prenatal de emergencia cuando la requiera el niño no nacido aún, siempre que usted considere razonablemente que peligra la vida del niño no nacido aún, o bien si usted considera que el niño no nacido aún pudiera ser dañado

gravemente si no es tratado de inmediato. Se dispone de cobertura de emergencia sin necesidad de confirmar previamente con su plan de salud.

7. Usted tiene el derecho y la responsabilidad de participar en todas las decisiones referentes a la atención médica del niño no nacido aún.
8. Usted tiene el derecho de hablar por el niño no nacido aún referente a todas las decisiones sobre algún tratamiento.
9. Usted tiene el derecho de recibir un trato justo del plan, los doctores, los hospitales y demás proveedores.
10. Usted tiene el derecho de hablar en privado con su proveedor prenatal, y de mantener la confidencialidad de su expediente médico. Usted tiene el derecho de estudiar, copiar y pedir cambios en dichos expedientes médicos.
11. Usted tiene el derecho a un proceso imparcial y eficiente para resolver los problemas que tenga con el plan de salud, con los doctores del plan, los hospitales y otros proveedores que prestan servicios prenatales al niño no nacido aún. Si su plan de salud indica que no pagará por un servicio o beneficio prenatal que está cubierto, el cual el doctor del niño no nacido aún crea es médicamente necesario, tiene usted el derecho de recibir la opinión de otro grupo, fuera del plan de salud, le diga si está de acuerdo con el doctor o con el plan.

RESPONSIBILIDADES DEL MIEMBRO

Usted y su plan de salud están interesados en que el niño pueda nacer en estado saludable. Usted puede ayudar asumiendo las siguientes responsabilidades:

1. Trate de tener hábitos sanos. Evite el tabaco y siga una dieta saludable.
2. Participe en la toma de decisiones médicas acerca de su niño no nacido aún.
3. Si no estuviera de acuerdo con su plan de salud, trate primero de resolver el desacuerdo siguiendo el proceso de quejas establecido para el plan.
4. Aprenda sobre lo que el plan cubre y no cubre. Lea el Manual para Miembros para entender cómo funcionan las reglas.
5. Llegue a tiempo al consultorio del proveedor. Si no puede asistir a la cita, asegúrese de llamar y cancelarla.
6. Denuncie el mal uso del Programa CHIP Perinatal por parte de los proveedores de cuidados de la salud, de otros miembros, o de otros planes de salud.

¿Cuándo termina la cobertura bajo el programa CHIP Perinatal? ¿Recibiré algo del Estado cuando termine la cobertura del programa CHIP Perinatal?

El Programa CHIP Perinatal termina el último día del mes del nacimiento del niño. Sí, el Estado le enviará una carta confirmando la terminación de la cobertura.

¿Cómo funciona la renovación?

Miembros de Parkland CHIP Perinate

El Estado enviará a usted por correo un paquete de renovación durante el 10º mes de cobertura de su niño. Este paquete incluirá una solicitud de renovación, una carta solicitando datos sobre sus ingresos vigentes, así como información sobre sus deducibles, al igual que un sobre timbrado. Usted debe hacer lo siguiente:

- Revisar la información mostrada en la solicitud de renovación
- Actualizar toda la información según fuera requerido
- Adjuntar constancia de sus ingresos vigentes y sus deducciones
- Firmar y fechar la solicitud
- Revisar su elección de plan de salud
- Devolver la solicitud y otros documentos antes de cumplirse la fecha límite indicado.

La solicitud de renovación debe enviarse no más tarde que el día 1º del 11º mes de cobertura. Es importante que pague usted a tiempo el costo de inscripción de su hijo con el fin de que no se pueda crear un intervalo sin cobertura. Para más información, por favor llame a la Línea de Ayuda CHIP al 1-800-647-6558.

¿Recibe mi niño beneficios al nacer?

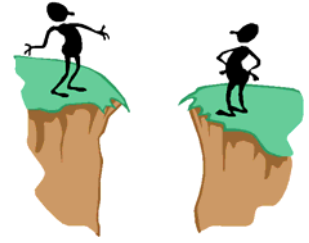
Sí, usted puede elegir a un PCP antes del nacimiento de su niño. Esto lo puede hacer llamando al Departamento de Servicios a Miembros al 1-888-814-2352 y solicitando un Directorio de Proveedores de Parkland *CHIP Perinate Newborn*.

Recuerde: el PCP será aquel que usted llame cuando su niño necesite cuidados. El PCP de Parkland *KIDSfirst* o de Parkland *CHIP Perinate Newborn* de su niño forma parte también de una “red.” Cuando usted elige a este PCP, también elige la red de dicho PCP. Es decir, que usted no deberá llevar a su niño a ningún otro proveedor que no se encuentre en la red del PCP elegido, aún cuando dicho proveedor se encuentre listado en el Directorio de Proveedores de Parkland *KIDSfirst* y de Parkland *CHIP Perinate Newborn*.

Busque en el Directorio de Proveedores de Parkland *KIDSfirst* y de Parkland *CHIP Perinate Newborn*, los nombres, las direcciones y los teléfonos de los Proveedores de Cuidado Primario de Parkland *KIDSfirst* y de Parkland *CHIP Perinate Newborn*, o llame gratis a Servicios a

Miembros al **1-888-814-2352** para ayuda. También puede ver o imprimir una copia del Directorio de Proveedores encontrado en nuestro sitio web www.ParklandHMO.com.

¿Qué hago si tengo un problema o no estoy satisfecho con Parkland CHIP Perinate?



¿A quién llamo para presentar una queja?

Si requiere ayuda con algún problema o si desea presentar una queja, por favor llame al Departamento de Servicios a Miembros al **1-888-814-2352** o al **214-932-4564** y solicite hablar con la Defensora de Miembros.

¿Puede alguien de Parkland CHIP Perinate ayudarme a presentar una queja?

La Defensora de Miembros puede ayudarlo a presentar una queja. Llame al **1-888-814-2352** o al **214-932-4564** y La Defensora de Miembros anotará su queja por escrito. También puede enviarle una queja por escrito a la Defensora de Miembros a:

Parkland Community Health Plan
Attention: Member Advocate
P.O. Box 569005
Dallas TX 75356-9005

¿Cuánto tiempo tomará para que mi queja sea procesada y cuánto tiempo tengo para presentar una queja?

Al recibir su queja, nosotros le enviaremos una carta dentro de cinco (5) días para dejarle saber que su queja ha sido recibida. Posteriormente le enviaremos otra carta dentro de treinta (30) días para informarle la manera en que fue resuelta su queja. La mayor parte del tiempo podemos ayudarlo de manera inmediata, o quizás en unos cuantos días.

¿Si no estoy satisfecho con los resultados, qué más puedo hacer? ¿Cómo puedo apelar?

Si usted no está satisfecho con la forma en que fue atendido, podrá llamar a la Defensora de Miembros al **1-888-814-2352** o al **214-932-4564** y solicitar una apelación. También podrá solicitar, por escrito, la apelación sobre la resolución a una queja, enviándola a:

Parkland Community Health Plan
Attention: Member Advocate
P.O. Box 569005
Dallas TX 75356-9005

La Defensora de Miembros le enviará una carta para informarle que su apelación ha sido recibida dentro de los cinco (5) días de recibida su solicitud para una apelación. El Panel de Apelaciones de Parkland Community Health Plan revisará la información que nos enviara y discutirá el caso de su niño.

¿Tengo derecho de reunirme con el panel de apelaciones?

Usted tendrá el derecho de comparecer ante el Panel de Apelaciones personalmente en un lugar designado para tratar sobre la apelación que enviara por escrito. No se trata de una corte legal. Cuando Parkland **CHIP Perinate** tome decisiones sobre la apelación que usted presentó, se le enviará una respuesta por escrito dentro de treinta (30) días de haber recibido la apelación.

Usted también tendrá el derecho de presentar su queja al Departamento de Seguros de Texas, Texas Department of Insurance (TDI), llamando gratis al 1-800-252-3439, o por escrito a la siguiente dirección:

Texas Department of Insurance
P.O. Box 149104
Austin, TX 78714-9104

¿Qué puedo hacer si Parkland **CHIP Perinate niega o limita la petición de mi doctor sobre un servicio cubierto?**

Si Parkland **CHIP Perinate** niega o limita la solicitud de su doctor para un servicio cubierto, usted tiene el derecho de solicitar una apelación con Parkland **CHIP Perinate**. Usted o su médico podrá enviar cualquier información médica adicional que apoye su desacuerdo con la decisión. Usted podrá llamar la Defensora de Miembros al **1-888-814-2352** y solicitar una apelación. La Defensora de Miembros anotará la información y se la enviará a usted para su revisión. La apelación por escrito puede enviarse a:

Parkland Community Health Plan
Attention: Member Advocate
P.O. Box 569005
Dallas TX 75356-9005

¿Cómo seré notificado si los servicios son denegados?

Si sus servicios son denegados, usted y su doctor recibirán una carta que contendrá el motivo por el cual se denegaron los servicios, así como sus derechos para apelar. La carta incluirá instrucciones sobre la forma de apelar, así como información sobre la forma de solicitar una revisión por una organización de revisión independiente (IRO).

¿Cuándo tendré el derecho de solicitar una apelación?

Si usted no está de acuerdo con la decisión adoptada por el plan de salud sobre algún beneficio o servicio, usted podrá solicitar una apelación a Parkland Community Health Plan. Usted no tendrá el derecho a apelación en el caso en que los servicios solicitados no se encuentren cubiertos bajo el programa CHIP Perinatal, o bien si se ha hecho algún cambio a la ley estatal o federal que pudiera afectar a algunos o a todos los miembros receptores de CHIP Perinatal.

¿Debo presentar mi solicitud por escrito?

Su solicitud no tiene que presentarse por escrito. Usted podrá solicitar una apelación por teléfono llamando al Departamento de Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**.

¿Cuáles son las limitaciones de tiempo para el proceso de apelación?

Usted puede apelar una decisión de denegación de servicios en cualquier momento después de haber sido notificado sobre la decisión. El tiempo límite para la resolución de una apelación depende de cuáles servicios han sido denegados. Si usted tiene una emergencia, se encuentra en el hospital, o ya está recibiendo servicios que está siendo limitados o denegados, usted puede llamar y solicitar una apelación acelerada. El proceso de una apelación acelerada se describe a continuación.

Para una apelación estándar, la Defensora de Miembros le enviará una carta dentro de cinco (5) días de haber recibido la solicitud de apelación para informarle que su solicitud ha sido recibida. Parkland Community Health Plan le enviará toda información disponible a un médico que no ha estado involucrado en la decisión inicial. Cuando el plan toma una decisión sobre una apelación que usted presentó, usted recibirá una respuesta por escrito dentro de treinta (30) días de haberse recibido la apelación.

¿Puede alguien de Parkland CHIP Perinate ayudarme en la presentación de una apelación?

Usted puede solicitar una apelación llamando la Defensora de Miembros al **1-888-814-2352** o al **214-932-4564** o escribiendo a:

Parkland Community Health Plan
Attention: Member Advocate
P.O. Box 569005
Dallas TX 75356-9005

La Defensora de Miembros escuchará su apelación y le explicará las reglas, contestará a sus preguntas, y vigilará que usted reciba trato justo.

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una apelación hecha a Parkland CHIP Perinate en la cual la decisión es requerida de manera inmediata dada la condición de salud del Miembro, por lo cual la cantidad de tiempo requerido para participar en una apelación estándar podría poner en peligro la vida, la salud o la habilidad de alcanzar, mantener, o recuperar funciones máximas del Miembro.

¿Cómo solicito una apelación acelerada?

Usted podrá solicitar una apelación acelerada por escrito o llamando a Departamento de Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**. La apelación por escrito puede enviarse a:

Parkland Community Health Plan
Attention: Member Advocate
P.O. Box 569005
Dallas TX 75356-9005

¿Debo presentar mi solicitud por escrito?

Su solicitud no requiere de presentarse por escrito. Usted podrá solicitar una apelación acelerada llamando al Departamento de Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**.

¿Cuáles son las limitaciones de tiempo para una apelación acelerada?

La limitación de tiempo para proporcionarle a usted una respuesta a su apelación acelerada, estará basada en su condición médica de emergencia, el procedimiento o el tratamiento, pero no tomará más de un (1) día laboral desde la fecha en que se reciba toda la información necesaria para estudiar su apelación.

¿Qué sucede si Parkland CHIP Perinate niega la solicitud para una apelación acelerada?

Si usted solicita una apelación acelerada por alguna denegación que no involucra alguna emergencia, alguna hospitalización en proceso, o servicios que ya están siendo proporcionados, usted será informado que la revisión de apelación no podrá ser expedita. Continuaremos con el proceso de apelación dentro del tiempo otorgado a apelaciones estándar, respondiéndole a usted dentro de 30 días de la fecha en que fue recibida dicha apelación.

Si usted no está de acuerdo con esta decisión, puede enviar una solicitud para revisión externa por parte de alguna Organización de Revisión Independiente (IRO). Este procedimiento para solicitud de revisión por alguna Organización de Revisión Independiente se describe a continuación. Usted puede también presentar una queja al Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance) llamando gratis al 1-800-252-3439, o escribiendo a:

Texas Department of Insurance
P.O. Box 149104
Austin, TX 78714-9104

¿Quién puede ayudarme en la presentación de una apelación?

Usted puede solicitar una apelación llamando la Defensora de Miembros al **1-888-814-2352** o al **214-932-4564** o escribiendo a:

Parkland Community Health Plan
Attention: Member Advocate
P.O. Box 569005
Dallas TX 75356-9005

La Defensora de Miembros escuchará su queja y le explicará las reglas, contestará a sus preguntas, y vigilará que usted reciba trato justo.

¿Qué es una Organización de Revisión Independiente?

Una Organización de Revisión Independiente (IRO) es un organismo que no tiene conexiones con su plan de salud o con los proveedores de cuidados de la salud que estuvieron previamente involucrados con su tratamiento o las decisiones adoptadas por el plan de salud acerca de los servicios que no han sido provistos.

¿Cómo solicito un proceso de revisión independiente?

Usted podrá solicitar una revisión IRO llenando un formato llamado “Request for A Review By An Independent Review Organization” (Solicitud de Revisión por una Organización de Revisión Independiente) que se envía junto con la carta de decisión expedida por Parkland CHIP Perinate. Usted tendrá 15 días de la fecha de recepción de nuestra carta de decisión para devolvernos el formato debidamente llenado. Al recibir su formato debidamente llenado, notificaremos a Texas

Department of Insurance (TDI) acerca de su solicitud para una revisión IRO. La revisión independiente no tiene costo para usted.

Si usted requiere ayuda para llenar el formato IRO, favor de llamar al Departamento de Servicios a Miembros al **1-888-814-2352**. Tendremos mucho gusto en ayudarlo.

¿Cuáles son las limitaciones de tiempo para este proceso?

El tiempo límite estándar para el proceso IRO no debe tomar más de veinte (20) días calendarios desde la fecha de haberse recibido en IRO, el formato llenado y toda la información necesaria.

Si tuviera alguna condición de salud de emergencia, el proceso IRO no debe tomar más de ocho (8) días calendarios desde la fecha de haberse recibido en IRO, el formato llenado y toda la información necesaria.

¿Cómo reporto a alguien que hace mal uso del programa CHIP?

Si sospechara de algún cliente (persona que recibe beneficios) o de un proveedor (por ejemplo, doctor, dentista, asesor, etc.) que haya cometido desperdicio, abuso o fraude, es responsabilidad y derecho suyo de reportarlo.

Reportando el Desperdicio, Abuso y Fraude de algún Proveedor/Cliente

Para reportar desperdicio, abuso o fraude, reúna toda la información que le sea posible.

- Usted puede reportar a proveedores/clientes directamente a su plan de salud en:

Parkland CHIP Perinate
SIU Analyst
P.O. Box 569005
Dallas, TX 75356-9005
1-888-761-5440

O – si tuviera acceso a Internet, vaya al sitio web de HHSC OIG al <http://www.hhs.state.tx.us> y seleccione “Reporting Waste, Abuse and Fraud”. Este sitio proporciona información sobre los tipos de desperdicio, abuso y fraude a ser reportados. Si no tiene acceso a Internet y prefiere hablar con alguna persona, llame a la Oficina del Inspector General (OIG) a su Línea de “Hot Line” de Fraude al 1-800-436-6184, o envíe un informe por escrito a la siguiente dirección de OIG:

Para reportar a proveedores, use esta dirección: **Para reportar a clientes**, use esta dirección:

Office of Inspector General
Medicaid Provider Integrity
Mail Code 1361
P.O. Box 85200
Austin, TX 78708-5200

Office of Inspector General
General Investigations
Mail Code 1362
P.O. Box 85200
Austin, TX 78708-5200

Para reportar desperdicio, abuso o fraude, reúna toda la información que le sea posible.

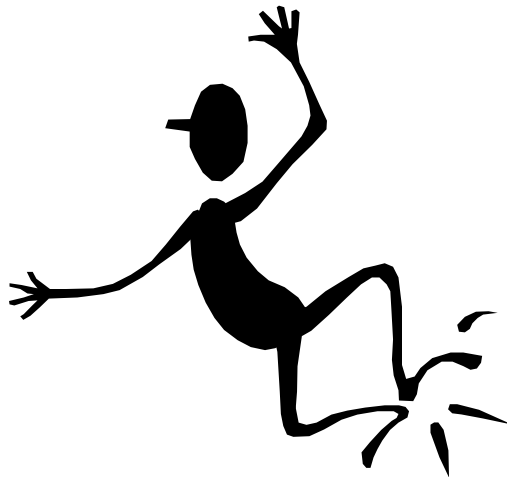
Al reportar a algún proveedor (por ejemplo, doctor, dentista, asesor, etc.) proporcione lo siguiente:

- Nombre, dirección y número telefónico del proveedor;
- Nombre y dirección del establecimiento (hospital, asilo para ancianos, agencia de salud a domicilio, etc.);
- Número Medicaid del proveedor y del establecimiento es de gran ayuda;
- Tipo de proveedor (médico, terapeuta, farmacista, etc);
- Nombres y números de otros testigos que pueden ayudar en la investigación;
- Fechas de los eventos; y
- Resumen de lo acontecido.

Al reportar a algún cliente (persona que recibe beneficios) proporcione lo siguiente:

- Nombre de la persona;
- Fecha de nacimiento de la persona, su número de seguro social, su número de expediente si fuera posible;
- La ciudad en donde vive la persona; y
- Detalles específicos acerca del desperdicio, abuso o fraude.

**¡Gracias por escoger a
Parkland CHIP Perinate ...
es un placer para nosotros prestarle
servicios a usted!**



Parkland Community Health Plan, Inc.
P.O. Box 569005
Dallas, TX 75356-9005

