

Group Health Cooperative of South Central Wisconsin

Manual para Miembros de BadgerCare Plus



Tarjeta de Referencia Rápida en el Dorso

BETTER TOGETHERSM

**Group Health
Cooperative**

of South Central Wisconsin

ghcscw.com

SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

Group Health Cooperative of South Central Wisconsin proporciona intérpretes de lenguaje de señas e información escrita en letra grande, audio y otros formatos, sin costo alguno. Por favor llámenos si necesita ayuda al 1-608-828-4853 o 1-800-605-4327, ext. 4504.

TTY: 1-608-828-4815.

English:

ATTENTION: If you speak English, language assistance services are available to you free of charge. Call (608) 828-4853 or (800) 605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815).

Español (Spanish):

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-608-828-4853 or 1-800-605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815).

Hmoob (Hmong):

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau: 1-608-828-4853 or 1-800-605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815).

繁體中文 (Chinese):

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-608-828-4853 or 1-800-605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815)。

العربية (Arabic):

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-608-828-4853, 1-800-605-4327, ext. 4504 (رقم هاتف الصم والبكم 1-608-828-4815)

BIENVENIDA

Le damos la bienvenida a Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW). Esperamos poder asistir con sus necesidades de atención médica.

GHC-SCW es su compañía de seguros médicos o HMO (organización para el mantenimiento de la salud). Somos un plan de salud sin fines de lucro y propiedad de los miembros. GHC-SCW ofrece atención médica de alta calidad a los miembros de BadgerCare Plus que viven en el condado de Dane. Nos complace que sea miembro de nuestra cooperativa. Nuestros proveedores y personal se comprometen a proveer atención médica personalizada y de alta calidad.

Como miembro de GHC-SCW, debería recibir toda la atención médica por parte de los proveedores y los hospitales de la red de GHC-SCW. Visite ghcscw.com para ver una lista de los proveedores de GHC-SCW. Haga clic en el enlace de Seguro médico cerca de la parte superior y desplácese hacia abajo hasta la opción de Directorios de proveedores. Asimismo, puede llamar a nuestro Departamento de servicios a los miembros al (800) 605-4327. Estarán encantados de comunicarle cuáles proveedores están aceptando nuevos pacientes.

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES DE GHC-SCW

Servicios a los miembros	(800) 605-4327	de 8 a. m. a 5 p. m., lunes a viernes
Número de emergencia (Nurse Connect)	(855) 661-7350	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
TDD/TTY	(800) 947-3529	
Línea para crisis de salud conductual de GHC-SCW	(608) 441-3290	de 8 a. m. a 5 p. m., lunes a viernes
	(608) 257-9700	de 5 p. m. a 8 a. m., lunes a viernes 24 horas, sábado y domingo

DECLARACIONES DE GHC-SCW ACERCA DE LO QUE CREEMOS

1. Creemos que la atención médica es un derecho humano.
2. Creemos que todas las personas merecen dignidad y respeto.
3. Creemos que la diversidad nos fortalece.
4. Creemos que la equidad celebra nuestra humanidad.

ESTIMADO MIEMBRO DE GHC-SCW

¡Bienvenido! Gracias por unirse a nuestra familia, que es cada vez más grande. Este manual lo ayudará a usar los servicios de GHC-SCW. Consérvelo en un lugar de su casa donde pueda encontrarlo fácilmente. Usarlo le ahorrará tiempo y nos ayudará a brindarle un mejor servicio.

Sus derechos como miembro son los siguientes:

- Tiene derecho a estar acompañado por un intérprete al recibir cualquier servicio cubierto por BadgerCare Plus y/o Medicaid SSI.
- Tiene derecho a recibir la información proporcionada en este manual para miembros en cualquier otro idioma o formato.
- Tiene derecho a recibir servicios de atención médica según lo estipulado por las leyes federales y estatales. Todos los servicios cubiertos deben estar disponibles y accesibles para usted. Cuando se considere adecuado desde el punto de vista médico, los servicios deben estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Tiene derecho a recibir información sobre opciones de tratamiento, incluido el derecho a solicitar una segunda opinión.
- Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica.
- Tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto.
- Tiene derecho a que no se utilice ningún tipo de restricción o aislamiento para ejercer fuerza, control, para tranquilizarlo o a modo de represalia.
- Tiene derecho a ejercer sus derechos libremente, sin estar sujeto a un trato adverso por parte de la HMO o los proveedores de su red.
- Puede cambiar de HMO sin causa alguna durante los primeros 90 días de inscribirse a GHC-SCW.
- Tiene derecho a cambiar de HMO, sin causa, si el Estado impone alguna sanción o administración temporal para GHC-SCW.
- Tiene derecho a recibir información de GHC-SCW con respecto a cualquier cambio significativo relativo a GHC-SCW al menos 30 días antes de que el cambio entre en vigencia.

Recuerde que este es su plan de salud. Queremos escuchar sus comentarios y sugerencias. Lo valoramos como miembro.

Atentamente,



Dr. Mark Huth, MD

Presidente y director ejecutivo de GHC-SCW

ÍNDICE

 BIENVENIDA A GHC-SCW 6 a 12	 RESPUESTAS A SUS PREGUNTAS 23 a 25
¿CÓMO EMPIEZO?	PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN O APELACIÓN
TARJETAS DE SEGURO MÉDICO	DATOS SOBRE EL PLAN DE INCENTIVOS PARA MÉDICOS
SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA	DATOS SOBRE LAS CREDENCIALES DE LOS PROVEEDORES
RECIBIR ATENCIÓN ESPECIALIZADA	PREPARAR VOLUNTADES ANTICIPADAS, TESTAMENTO EN
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	VIDA O PODER NOTARIAL PARA LA ATENCIÓN MÉDICA
EN LAS CLÍNICAS DE GHC-SCW	TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN
SERVICIOS DE EVALUACIÓN DE LA SALUD	DERECHO A ACCEDER A LOS REGISTROS MÉDICOS
CALENDARIO DE VACUNACIÓN	OBJECIONES MORALES O RELIGIOSAS DE GHC-SCW
ATENCIÓN DURANTE EL EMBARAZO Y EL PARTO	
 ATENCIÓN DE EMERGENCIA Y URGENCIA 13 a 15	 SUS DERECHOS..... 26 a 27
ATENCIÓN DE URGENCIA	SUS DERECHOS EN BADGERCARE
ATENCIÓN DE EMERGENCIA	SUS DERECHOS CIVILES
ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA FUERA DE WISCONSIN	FRAUDE Y ABUSO
CRISIS DE SALUD MENTAL DE URGENCIA Y	
DE EMERGENCIA	 DÓNDE RECIBIR ATENCIÓN Contraportada
EMERGENCIAS RELACIONADAS CON EL EMBARAZO	
CÓMO RECIBIR ATENCIÓN SI ESTÁ LEJOS DE	
SU DOMICILIO	
 SERVICIOS CUBIERTOS POR BADGERCARE PLUS 16 a 20	
BENEFICIOS DE BADGERCARE PLUS DE WISCONSIN	
CUÁNDO SE LE PUEDEN FACTURAR LOS SERVICIOS	
COPAGOS	
SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y ABUSO DE SUSTANCIAS	
SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR	
SERVICIOS ODONTOLÓGICOS	
EMERGENCIAS ODONTOLÓGICAS	
SERVICIOS DE QUIROPRÁCTICA	
SERVICIOS OFTALMOLÓGICOS	
SERVICIOS DE TRATAMIENTO PARA EL AUTISMO	
BENEFICIOS FARMACÉUTICOS	
SERVICIOS DE TRASLADO	
 CÓMO OBTENER LA ATENCIÓN QUE NECESITA 21 a 22	
MANEJO DE LA ATENCIÓN	
CÓMO OBTENER AYUDA SI TIENE PREGUNTAS O	
PROBLEMAS	
SI SE MUDA	
OBTENER UNA SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA	
EXENCIONES DE LA HMO	

¿CÓMO EMPIEZO?

Nuestra meta principal es ofrecerle atención médica de calidad a la que pueda acceder con facilidad. A continuación, se detallan tres sencillos pasos para comenzar:

1. PÓNGASE EN CONTACTO CON SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP) Y PROGRAME UNA CITA.

Un proveedor de atención primaria (PCP) es un médico, miembro del personal de enfermería profesional u otro profesional de la salud. Debe acudir a uno de ellos para hacerse los chequeos anuales y cuando esté enfermo.

GHC-SCW le ha asignado un proveedor de atención primaria teniendo en cuenta su ubicación. Puede encontrar información sobre el PCP que se le ha asignado en su tarjeta de identificación de miembro adjunta. Tiene derecho a cambiar de PCP. La página 8 detalla información sobre cómo puede elegir su propio PCP.

Si necesita ayuda para ponerse en contacto con su PCP o para programar una cita, llame a nuestro Defensor de BadgerCare al (608) 662-4988 o al (608) 662-4991. Estamos disponibles para ayudar.

2. COMPLETE LA EVALUACIÓN DE SALUD ADJUNTA.

Esta evaluación nos ayudará a determinar cuáles son sus necesidades de atención médica. Si necesita ayuda para completar la evaluación, llame a nuestro defensor del paciente de BadgerCare al (608) 662-4988 o al (608) 662-4991.

3. REVISE EL MANUAL PARA MIEMBROS.

Este manual contiene información importante sobre los servicios disponibles para usted bajo su cobertura. Asimismo, le ofrece información sobre sus derechos, responsabilidades e instrucciones sobre cómo obtener acceso rápidamente a la atención que necesita.

Póngase en contacto con el departamento de Servicios a los miembros al (608) 828-4853 o de forma gratuita al (800) 605-4327 si tiene alguna duda.

TARJETAS DE SEGURO MÉDICO

Usar su Tarjeta de Identificación de ForwardHealth

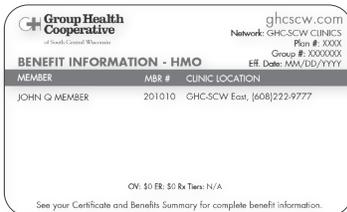
Su tarjeta de identificación de ForwardHealth es la tarjeta que utilizará para recibir sus beneficios de BadgerCare Plus. Su tarjeta de identificación de ForwardHealth es diferente de la tarjeta del programa de la HMO. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de ForwardHealth, y muéstrela cada vez que vaya al médico o al hospital, y cada vez que le surtan una receta médica/de medicamentos. Podría tener problemas para recibir atención médica o recetas de medicamentos si no tiene su tarjeta con usted. Lleve además cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga. Esto podría incluir cualquier tarjeta de identificación de su programa HMO u otros proveedores de servicios.



Si se le perdió la tarjeta de identificación de ForwardHealth o está dañada, llame al (800) 362-3002 para solicitar una nueva.

Usar la Tarjeta de Identificación de GHC-SCW

La tarjeta de identificación de GHC-SCW tiene el nombre de su proveedor de atención primaria. Asimismo, detalla información de contacto importante de GHC-SCW. Porte esta tarjeta en todo momento.



Si no recibió una tarjeta de miembro de GHC-SCW, llame al Departamento de servicios a los miembros al (608) 828-4853 o sin costo alguno al (800) 605-4327.

SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA

Cómo Elegir un Proveedor de Atención Primaria (PCP)

Cuando necesita atención, es importante que llame a su proveedor de atención primaria, antes que nada. Es importante que elija un proveedor de atención primaria que se encargue de gestionar toda su atención médica. Puede elegir un proveedor de atención primaria de la lista de proveedores que están aceptando pacientes nuevos, como se establece en el Directorio de proveedores de GHC-SCW. Para ver el directorio de proveedores de GHC-SCW, visite ghcscw.com/health-insurance/provider-directories. Los proveedores de GHC-SCW son receptivos a las necesidades de muchas culturas diferentes. Para elegir un proveedor de atención primaria o cambiar de proveedor de atención primaria, llame a nuestro Departamento de Servicios a los miembros al (608) 828-4853 o (800) 605-4327. Su proveedor de atención primaria lo ayudará a decidir si debería acudir a otro médico o especialista y, si corresponde, le dará una referencia. Recuerde que, antes de consultar a otro médico, debe obtener la aprobación de su proveedor de atención primaria.

Las mujeres pueden acudir a un especialista en salud de la mujer, como un obstetra y ginecólogo (OB/GYN), una enfermera partera o una partera con licencia, sin necesitar una remisión, además de tener derecho a seleccionar al proveedor de atención primaria.

Establecer Atención con un PCP

Un PCP lo ayudará a:

- Mantenerse saludable
- Comprender cómo los medicamentos interactúan entre sí
- Elegir las mejores opciones de tratamiento para sus necesidades
- Programar evaluaciones, pruebas o visitas de seguimiento cuando sean necesarias
- Recomendar pruebas que sean adecuadas para su edad o sus necesidades de salud existentes
- Obtener una referencia a otro proveedor, si necesita una

Si necesita atención fuera del horario de atención de la clínica, llame a la línea de enfermería NurseConnect de GHC al (855) 661-7350. NurseConnect de GHC está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Nuestro equipo de enfermería altamente calificado se encarga de contestar las llamadas a NurseConnect de GHC.

Cómo Hacer Búsquedas en el Sitio Web

1. Visite <https://ghcscw.com/en-espanol>.
2. Seleccione el botón "Clinic or Provider" (Buscar una clínica o un proveedor).
3. Busque por clínica u otros criterios.

Recibir Atención Especializada

Cuando visite a su proveedor de atención primaria, es posible que decida que debe ver a un **especialista**. Un **especialista** es un proveedor que tiene más experiencia con ciertas afecciones médicas. Su proveedor de atención primaria lo ayudará a decidir si debería acudir a otro médico o especialista.

GHC-SCW se ha asociado con UW Health para ofrecer a sus miembros la mayoría de los servicios de atención especializada. No se necesitan referencias para programar la mayoría de las citas a especialistas de UW Health para tratamiento ambulatorio. No obstante, se aplican excepciones. Se requiere una referencia/autorización previa para los siguientes servicios del especialista de UW Health para pacientes ambulatorios:

- Salud conductual
- Dermatología
- Asesoramiento genético
- Clínicas multidisciplinarias
- Oftalmología
- Optometría
- Fisioterapia
- Podología
- Servicios de rutina de laboratorio/radiología (excluye laboratorios STAT o pruebas en una muestra recolectada en una clínica)
- Medicina deportiva

Cuando usted y su proveedor decidan que lo mejor sería que acuda a un especialista, si requiere una remisión para acceder a este servicio, se enviará a nuestro Departamento de manejo de la atención. El departamento revisará la solicitud para determinar si está cubierta por BadgerCare Plus. Esto puede tardar hasta 15 días. Es posible que un especialista le envíe una factura si lo atiende sin una referencia aprobada.

Le enviaremos una carta para informarle si la referencia ha sido aprobada o denegada. Asimismo, le enviaremos una copia de esta carta a su proveedor. Si se aprueba la referencia, puede llamar y programar una cita. Si necesita ayuda para hacer esto, póngase en contacto con su clínica.

Si se deniega una remisión, la carta detallará el motivo. BadgerCare Plus no pagará los servicios cuando se denieguen las referencias. Tiene derecho a apelar la decisión. La carta de denegación incluirá una copia de sus derechos de apelación.

Si se deniegan los servicios, puede consultar la página 24 para saber cómo puede presentar una apelación.

Si tiene preguntas acerca de este proceso, llame a nuestro Departamento de manejo de la atención al (608) 257-5294 o sin costo alguno al (800) 605-4327.

Atención Especializada en las Clínicas de GHC-SCW

Preferimos que acuda a un especialista de GHC-SCW cuando sea posible. Las clínicas de GHC-SCW ofrecen la siguiente atención especializada:

- Educación para la salud
- Atención oftalmológica
- Salud conductual
- Fisioterapia y Terapia Ocupacional
- Podología
- Medicina deportiva (se requiere remisión)
- Servicios de quiropráctica
- Dermatología (se requiere remisión)

Servicios de HealthCheck

HealthCheck (evaluación de la salud) es un programa que cubre revisiones médicas completas, incluido el tratamiento de problemas de salud que se detecten durante la revisión médica, para los miembros menores de 21 años. Estas revisiones médicas son muy importantes. Los médicos necesitan ver a los pacientes menores de 21 años para revisiones médicas sobre una base regular, no solo cuando están enfermos.

El Programa de HealthCheck Tiene los Sigüientes Tres Objetivos:

1. Encontrar y tratar problemas de salud de los pacientes menores de 21 años.
2. Educar a la gente acerca de los servicios especiales de salud para menores de 21 años.
3. Lograr que los pacientes menores de 21 años lleguen a reunir los requisitos para algún tipo de atención médica que de otra manera no estaría cubierta.

La Revisión Médica de HealthCheck Incluye:

1. Vacunas apropiadas para la edad (inyecciones)
2. Análisis de laboratorio de sangre y orina (incluido análisis de nivel de plomo en sangre, cuando Edad)
3. Examen odontológico y referencia a un dentista a partir del primer año de vida
4. Antecedentes de salud y del desarrollo
5. Examen auditivo
6. Examen físico
7. Examen oftalmológico

Para programar una evaluación de HealthCheck, póngase en contacto con su clínica de atención primaria. Para más información, puede llamar a nuestro departamento de servicios para miembros al (800) 605-4327. Si necesita más datos, solicite la asistencia de un Defensor del paciente de BadgerCare de GHC-SCW al (608) 662-4988 o al (608) 662-4991.

Si necesita transporte hacia o desde una cita de HealthCheck, póngase en contacto con el gerente de transporte médico que no es de emergencia (non-emergency medical transportation, NEMT) del Departamento de servicios de salud (DHS) al (866) 907-1493 (o TTY (800) 855-2880) para programar un viaje.

Programa de HealthCheck

Edad	Cantidad de Evaluaciones
Nacimiento a 1 año	6 evaluaciones
1 año a 2 años	3 evaluaciones
2 año a 3 años	2 evaluaciones
3 año a 21 años	1 evaluación por año

Calendario de Vacunación

Pregúntele al proveedor de atención primaria (PCP) de su hijo cuándo debería acudir a la próxima evaluación de HealthCheck o llame a nuestro departamento de servicios a los miembros al (800) 605-4327 para más información.

EDAD DEL NIÑO	NOMBRE DE LA VACUNA
Nacimiento	1.ª dosis de Hep B
2 meses	1.ª dosis de Pediarix, 1.ª dosis de Prevnar, 1.ª dosis de HiB, 1.ª dosis de RV
4 meses	2.ª dosis de Pediarix, 2.ª dosis de Prevnar, 2.ª dosis de HiB, 2.ª dosis de RV (última dosis)
6 meses	3.ª dosis de Pediarix, 3.ª dosis de Prevnar, 1.ª dosis de Influenza (vacuna contra la gripe)
12 meses	1.ª dosis de MMR, 1.ª dosis de Varicela, 1.ª dosis de Hep A, 2.ª dosis de Influenza (vacuna contra la gripe)
15 meses	4.ª dosis de DTaP, 3.ª dosis de HiB (última dosis), 4.ª dosis de Prevnar (última dosis)
18 meses	2.ª dosis de Hep A (última dosis)
2+ años	Influenza anual (vacuna contra la gripe)
De 4 a 6 años	DTaP, IPV, MMR
De 11 a 18 años	Td

DTaP = difteria, tétanos y tos ferina
Hep B = Hepatitis B
Hep A = Hepatitis A
Hib = Influenza tipo B
Influenza (vacuna contra la gripe)
IPV = virus inactivado de la polio
MMR = sarampión, paperas, rubéola
1.ª dosis de Prevnar = neumococo
RV = rotavirus
Td = tétanos, difteria (adultos)
Var = varicela
Pediarix = DTaP, Hep B, Polio

*Su proveedor puede modificar este calendario para que se ponga al día con las vacunas que se hayan omitido.

Atención Durante el Embarazo y el Parto

Qué Debe Hacer si Queda Embarazada

Si queda embarazada, informe a GHC-SCW y a su agencia de mantenimiento de ingresos (Income Maintenance, IM) inmediatamente para que pueda recibir la atención adicional que necesita. No deberá pagar copagos mientras está embarazada.

1. Llame a su PCP de GHC-SCW si se hace una prueba de embarazo y el resultado es positivo. El PCP la ayudará a programar una visita con el proveedor correspondiente. Queremos que reciba la atención que necesita.
2. Comuníquese con su agencia de mantenimiento de ingresos (Income Maintenance, IM) inmediatamente para que pueda recibir la atención adicional que necesita. No deberá pagar copagos mientras está embarazada. Si vive en el condado de Dane, su agencia de IM es Capitol Consortium. Llame al (888) 794-5556 e infórmeles que está embarazada. La ayudarán a actualizar su cobertura.

GHC-SCW quiere que tenga una excelente experiencia de atención prenatal y parto. Nuestros equipos de atención están disponibles para ofrecerle consejos, recursos e información que es/sea útil para que se prepare para este acontecimiento que le cambiará la vida. Le recomendamos que se ponga en contacto con su proveedor o con nuestros defensores del paciente de BadgerCare Plus llamando al (608) 662-4988 o (608) 661-4991 si necesita apoyo o recursos.

Parto

Debe ir a UnityPoint Health - Meriter Hospital para el parto. Hable con su obstetra (OB) o con su partera para asegurarse de que sabe dónde debe ir cuando llegue el momento de dar a luz. **No salga fuera de su área** para dar a luz a menos que cuente con la aprobación de GHC-SCW. Su proveedor de GHC-SCW conoce sus antecedentes y es el mejor proveedor para ayudarla.

UnityPoint Health - Meriter Hospital
202 S. Park St.
Madison, WI 53715

Viajar Durante el Embarazo

Hable con su médico si tiene pensado viajar en su último mes de embarazo. Queremos que tenga un parto saludable y una linda experiencia. Es posible que no sea un buen momento para viajar.

Emergencias Relacionadas con el Embarazo

Si cree que necesita atención médica inmediata durante el embarazo:

1. Llame a su proveedor de obstetricia inmediatamente. Si no tiene un proveedor de obstetricia, llame a su clínica de atención primaria O
2. Llame a la línea de enfermería NurseConnect de GHC, disponible las 24 horas del día, al (855) 661-7350.
3. Si la emergencia pone en riesgo la vida, vaya a UnityPoint Health - Meriter Hospital en 202 S. Park Street, Madison o llame al 911.

Atención Urgente

La atención de urgencia es atención que no puede esperar hasta la visita al médico pero que no es una emergencia. Entre algunos ejemplos, se incluyen los siguientes:

- Hematomas
- Quemaduras leves
- Heridas leves
- Fracturas (la mayoría)
- Interacciones farmacológicas (la mayoría)
- Sangrado que no es intenso
- Esguinces
- Dolor de oídos
- Dolor de espalda
- Tos
- Migrañas u otros tipos de dolores de cabeza
- Erupciones
- Fiebre
- Dolor de garganta
- Lesiones oculares leves
- Lesiones leves

Llame a su clínica de atención primaria si está experimentando algo de lo que se detalló anteriormente o no se siente bien. Es posible que puedan atenderla ese mismo día. Además, puede llamar a la línea de enfermería NurseConnect de GHC al (855) 661-7350 las 24 horas del día, los siete días de la semana. Ellos podrán ayudarla a decidir dónde debe ir para recibir atención. Nuestra clínica de atención de urgencia puede atenderla el mismo día. Generalmente, las visitas a los centros de atención de urgencia toman menos tiempo que acudir a la sala de emergencias.

Debe recibir atención de urgencia de los proveedores de GHC-SCW a menos que cuente con aprobación de parte de GHC-SCW para acudir a otro sitio. No vaya a la sala de emergencias de un hospital para recibir atención de urgencia a menos que primero obtenga aprobación de parte de GHC-SCW.

Si necesita atención de urgencia, llame al servicio de Atención de urgencia de GHC-SCW al (608) 257-9700 para programar una cita para el mismo día.

Atención de urgencia de la Clínica de Capitol de GHC-SCW
675 W. Washington Ave.
Madison, WI 53703
(608) 257-9700

Lunes a viernes, de 8 a. m. a 9 p. m.
Sábado y domingo, de 9 a. m. a 9 p. m.

ATENCIÓN PACIENTES DE LA CLÍNICA DE STOUGHTON DE UW HEALTH

Si recibe atención primaria en la Clínica de Stoughton de UW Health, puede ir al centro de atención de urgencia del Hospital de Stoughton O al centro de atención de urgencia de la Clínica de Capitol de GHC-SCW.

Atención de Urgencia en el Hospital de Stoughton
900 Ridge St.
Stoughton, WI 53589

Lunes a domingo, de 6 a. m. a 11 p. m.

Atención de Urgencia de la Clínica de Capitol de GHC-SCW
675 W. Washington Ave
Madison, WI 53703
(608) 257-9700

Lunes a viernes, de 8 a. m. a 9 p. m.
Sábado y domingo, de 9 a. m. a 9 p. m.

Si necesita atención de urgencia, llame al servicio de Atención de urgencia de GHC-SCW al (608) 257-9700 para programar una cita para el mismo día.

Atención de Emergencia

La atención de emergencia es el tipo de atención que se necesita inmediatamente. Entre algunos ejemplos, se incluyen los siguientes:

- Asfixia
- Convulsiones
- Convulsiones prolongadas o en forma repetida
- Fracturas graves
- Presunto ataque cardíaco
- Presunta intoxicación
- Presunto accidente cerebrovascular
- Quemaduras graves
- Dolor intenso
- Sangrado grave o inusual
- Dificultad para respirar
- Pérdida del conocimiento

Si Necesita Atención de Emergencia, Yaya a:

University Hospital
600 Highland Ave.
Madison, WI 53792

UW Health en The American Center
4602 Eastpark Blvd.
Madison, WI 53718

UnityPoint Health - Meriter Hospital
202 S. Park St.
Madison, WI 53715

1. Si necesita atención de emergencia, trate de acudir a un proveedor de GHC-SCW para obtener ayuda.
2. Si no puede postergar la atención, acuda al proveedor más cercano (hospital, proveedor o clínica).
3. Llame al 911 o a los servicios de emergencia de la policía local o del departamento de bomberos si la emergencia es muy grave y no logra ponerse en contacto con el proveedor más cercano.

Si debe acudir a un hospital o proveedor que no sea parte de GHC-SCW, llame a GHC-SCW al (608) 828-4853 o al (800) 605-4327 en cuanto pueda para informarnos qué sucedió.

Recuerde Que las Salas de Emergencia de un Hospital Están Destinadas a Verdaderas Emergencias Únicamente.

Antes de ir a la sala de emergencias, llame a su proveedor o al número de emergencia disponible las 24 horas del día al (855) 661-7350, a menos que tenga una verdadera emergencia. Si no sabe si su enfermedad o lesión es una emergencia, llame a nuestra línea de enfermería NurseConnect de GHC al (855) 661-7350 antes de ir a la sala de emergencias. Le indicaremos dónde puede ir para recibir atención.

No es necesario contar con autorización previa para acudir a los servicios de emergencia.

Atención Médica Recibida Fuera de Wisconsin

Si sale de Wisconsin y necesita atención de emergencia, los proveedores de atención médica en el área donde viaja pueden atenderlo y enviar la factura a GHC-SCW. Es posible que deba pagar copagos por servicios de emergencia que se proporcionen fuera de Wisconsin.

GHC-SCW no cubre servicios, incluidos los servicios de emergencias, brindados fuera de los Estados Unidos, Canadá y México. Si necesita servicios de emergencia mientras se encuentra en Canadá o México, GHC-SCW cubrirá el servicio únicamente si el banco del médico o del hospital se encuentra en los Estados Unidos. Es posible que otros servicios estén cubiertos con la aprobación de GHC-SCW si el proveedor tiene un banco en los Estados Unidos. Comuníquese con el departamento de servicios a los Miembros al (608) 828-4853 o de forma gratuita al (800) 605-4327 si recibe algún servicio de emergencia fuera de los Estados Unidos.

Si recibe una factura por los servicios, llame a nuestro departamento de servicios a los miembros de GHC-SCW al (608) 828-4853 o al número gratuito (800) 605-4327 inmediatamente.

ATENCIÓN DE URGENCIA Y EMERGENCIA

En Caso de una Crisis de Salud Mental de Urgencia y de Emergencia

Si tiene una emergencia de salud mental, GHC-SCW cuenta con terapeutas que pueden hablar con usted las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede comunicarse con estos proveedores de turno:

- Lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.: Llame al Centro de Llamadas de salud conductual al (608) 441-3290.
- Fuera del horario de servicio y los fines de semana: Llame a la línea de enfermería NurseConnect de GHC al (855) 661-7350. Lo conectarán con un proveedor de salud conductual de turno.
- Otras líneas de atención y recursos para emergencias de salud mental:
 - » (800) 273-8255 para la línea nacional de prevención del suicidio
 - » (866) 4-U-TREVOR ((866) 488-7386) para jóvenes lesbianas, gays, bisexuales, transgénero o que están explorando su identidad de género
 - » (888) 628-9454 para consejeros que hablan español
 - » Crisis Text Line (línea de mensajes de texto en caso de crisis) es un servicio gratuito de mensajes de texto confidenciales, disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana para personas en crisis. Un consejero de crisis capacitado (y no una máquina) recibe el mensaje de texto y responde a la brevedad. Envía un mensaje de texto que diga: MATTERS o HOME al 741741
 - » Mensajes de texto para el proyecto Trevor: Envía un mensaje de texto que diga START al 678678 - Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año

Si en este momento está considerando la posibilidad de terminar con su vida o dañar a otras personas, llame al 911 o pídale a un adulto que lo lleve a:

Departamento de Emergencias de UnityPoint Health - Meriter Hospital
202 S. Park St.
Madison, WI 53715

Departamento de Emergencias de University Hospital
600 Highland Ave.
Madison, WI 53792

UW Health at The American Center Departamento de Emergencias
4602 Eastpark Blvd.
Madison, WI 53718

Emergencias Relacionadas Con el Embarazo

Si cree que necesita atención médica inmediata durante el embarazo:

1. Llame a su proveedor de obstetricia (OB) inmediatamente. Si no tiene un obstetra, llame a su clínica de atención primaria.
2. Llame a la línea de enfermería NurseConnect de GHC, disponible las 24 horas del día, al (855) 661-7350.
3. Si la emergencia es grave, vaya a Unity Point Health - Meriter Hospital en 202 S. Park Street en Madison o llame al 911.

Cómo Recibir Atención si Está Lejos de su Domicilio

Si necesita atención médica, pero está demasiado lejos de su domicilio para consultar a su proveedor de atención primaria o clínica habitual, siga estas reglas:

- En caso de emergencia, acuda al hospital, la clínica o el proveedor más cercano. Comuníquese con el departamento de servicios a los Miembros al (608) 828-4853 o de forma gratuita al (800) 605-4327 tan pronto como pueda para informarnos lo que sucedió.
- Si necesita atención urgente o de rutina y está lejos de su domicilio, antes debe obtener una aprobación nuestra para ver a un proveedor, o acudir a una clínica u hospital diferente. Esto incluye a los niños que están un tiempo lejos de su domicilio con un padre o un familiar. Comuníquese con el Departamento de Servicios a los Miembros (Member Services Department) al (608) 828 -4853 o de forma gratuita al (800) 605-4327 para obtener aprobación para ir a otro proveedor, clínica u hospital.

Beneficios de BadgerCare Plus de Wisconsin

GHC-SCW es responsable de proporcionarle todos los servicios necesarios desde el punto de vista médico cubiertos de conformidad con BadgerCare Plus. Es posible que algunos servicios requieran una aprobación previa de parte del Departamento del manejo de la atención de GHC-SCW.

Cuándo se le Pueden Facturar los Servicios

A excepción de los copagos requeridos, BadgerCare Plus no le cobra por los servicios cubiertos. El monto de su copago no puede exceder el monto de la tarifa por el servicio si no tuviese cobertura. Para asegurarse de que no se le facturen los servicios, debe acudir a un proveedor de la red de GHC-SCW. La única excepción a este requisito son las emergencias. Si está dispuesto a aceptar la responsabilidad financiera y celebrar un plan de pago por escrito con su proveedor, puede solicitar servicios que no estén cubiertos. Los proveedores pueden facturarle hasta el monto de sus cargos usuales y habituales por los servicios que no estén cubiertos.

Si recibe una factura por un servicio que no aceptó, llame al departamento de servicios a los miembros al (800) 605-4327.

Copagos

Bajo BadgerCare Plus, GHC-SCW, sus proveedores y subcontratistas pueden facturarle pequeñas tarifas de servicio, las cuales se denominan copagos. Los miembros que se detallan a continuación no tienen que pagar copagos:

- Residentes de asilos para ancianos
- Mujeres embarazadas.
- Miembros menores de 19 años de edad que sean miembros de una tribu reconocida a nivel federal
- Miembros menores de 19 años de edad cuyos ingresos son equivalentes o inferiores al 100 % del nivel federal de pobreza

Los siguientes servicios están cubiertos. Observación: Es posible que se requiera autorización previa para ciertos servicios. Puede recibir una lista completa si la solicita.

- Servicios quiroprácticos (cubiertos a través del estado de Wisconsin)
- Servicios odontológicos (cubiertos a través del estado de Wisconsin)
- Medicamentos de farmacia (cubiertos a través del estado de Wisconsin)
- Suministros médicos desechables
- Equipo médico duradero
- Servicios de audición
- Servicios de un centro de cuidados paliativos
- Servicios de hospital para pacientes hospitalizados
- Tratamiento de salud mental y abuso de sustancias
- Servicios de hogares para ancianos
- Servicios ambulatorios – Sala de emergencias
- Servicios de hospital para pacientes ambulatorios
- Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla
- Servicios de parte de un médico (doctor)
- Servicios de podología (pie)
- Atención prenatal y de emergencia
- Servicios preventivos (como vacunas, pruebas de plomo, mamografías y pruebas de Papanicolaou)
- Servicios de salud reproductiva
- Servicios para dejar de fumar
- Transporte – Ambulancia, transporte médico especializado y transporte médico que no sea de emergencia (cubierto a través del estado de Wisconsin)
- Servicios oftalmológicos

SERVICIOS CUBIERTOS POR BADGERCARE PLUS

La información de los servicios cubiertos que se presenta en la siguiente tabla se aportan como información general del estado de Wisconsin.

Servicio	Cobertura Bajo el Plan Estándar BadgerCare Plus y Medicaid de WI
Centros de cirugía ambulatoria	Cobertura de determinados procedimientos quirúrgicos y servicios de laboratorio relacionados. Copago de \$3 por servicio.
Servicios de quiropráctica	Cobertura total. Copago de \$0.50 a \$3.00 por servicio.
Dental – Este beneficio es proporcionado directamente por el estado de Wisconsin.	Cobertura total. Copago de \$0.50 a \$3.00 por servicio.
Suministros médicos desechables (DMS)	Cobertura total. De \$0.50 a \$3 por servicio, limitado a \$0.50 por receta para suministros para diabéticos.
Medicamentos – Este beneficio es proporcionado directamente por el estado de Wisconsin.	Beneficio integral de medicamentos con cobertura de medicamentos recetados, tanto genéricos como de marca, y ciertos medicamentos de venta libre (over-the-counter, OTC). Los miembros están sujetos a un límite de cinco recetas por mes para los medicamentos opioides. Los copagos son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • \$0.50 por medicamentos de venta libre. • \$1.00 por medicamentos genéricos. • \$3.00 por medicamentos de marca. Los copagos están limitados a \$12.00 por miembro, por proveedor, por mes. Los medicamentos de venta libre están excluidos de este máximo de \$12.00.
Equipos médicos duraderos (DME)	Cobertura total. Copago de \$0.50 a \$3.00 por artículo. Los artículos alquilados no están sujetos a copago.
Nefropatía terminal (End-Stage Renal Disease, ESRD)	Cobertura total. Sin copago.
Evaluaciones de salud para niños	Cobertura total de pruebas de detección de HealthCheck y otros servicios para personas de 20 años de edad o menores. Sin copago.
Servicios de atención domiciliaria (atención médica a domicilio, enfermería privada [PDN] y atención personal)	Cobertura total para los servicios de PDN, atención médica a domicilio y atención personal. Sin copago.
Centro de cuidados paliativos	Cobertura total. Sin copago.
Hospitalización	Cobertura total. Copago de \$3.00 por día con un tope de \$75.00 por estadía.
Tratamiento de salud mental y abuso de sustancias	Cobertura total (no incluye alojamiento ni comidas) Copago de \$0.50 a \$3.00 por servicio, limitado a las primeras 15 horas u \$825.00 de servicios, lo que ocurra antes, por año calendario. Los copagos no son requeridos cuando los servicios se brindan dentro de un hospital.
Servicios de hogares para ancianos	Cobertura total. Sin copago.

Información Específica Sobre los Beneficios

Servicio	Cobertura Bajo el Plan Estándar BadgerCare Plus y Medicaid de WI
Servicios ambulatorios — Sala de emergencias	Cobertura total. Sin copago.
Servicios ambulatorios	Cobertura total. Copago de \$3.00 por visita.
Fisioterapia, terapia ocupacional y patologías, del habla y el lenguaje	Cobertura total. Copago de \$0.50 a \$3.00 por servicio. La obligación de copago se limita a las primeras 30 horas o \$1,500, lo que ocurra primero, durante un año calendario (los límites de copago se calculan por separado para cada disciplina).
Médico	Cobertura total, incluye laboratorio y radiología. Copago de \$0.50 a \$3.00 por servicio, limitado a \$30.00 por proveedor por año calendario. Sin copago para servicios de emergencia, servicios preventivos, anestesia o manejo de la clozapina.
Podología	Cobertura total. Copago de \$0.50 a \$3.00 por servicio, limitado a \$30.00 por proveedor por año calendario.
Atención de maternidad/prenatal	Cobertura total, que incluye la coordinación de atención prenatal y evaluaciones preventivas de salud mental y abuso de sustancias, y asesoramiento para mujeres en riesgo de sufrir problemas de salud mental o abuso de sustancias. Sin copago.
Servicios de salud reproductiva y de planificación familiar.	Cobertura total, que excluye los tratamientos para la infertilidad, alquiler de vientres y servicios relacionados, incluidos entre otros: inseminación artificial y atención obstétrica subsiguiente como un servicio que no está cubierto y la reversión de esterilización voluntaria. No se aplican copagos para los servicios de planificación familiar.
Servicios oftalmológicos de rutina	Cobertura total, incluida la cobertura para los anteojos. Copago de \$0.50 a \$3.00 por servicio.
Transporte — Ambulancia, vehículos médicos especializados (Specialized Medical Vehicle, SMV), transportista público	Cobertura total para el transporte médico de emergencia y que no sea de emergencia hacia y desde un proveedor certificado para un servicio cubierto. Los copagos son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Copago de \$2.00 para viajes en ambulancia que no sean de emergencia. Copago de \$1.00 por cada viaje en un SMV. No se cobra ningún copago por transporte con un transportista público o ambulancia de emergencia.

Otro seguro

Si tiene otro seguro además de GHC-SCW, debe informárselo a su proveedor de atención médica. Su proveedor de atención médica debe facturarle al otro seguro antes de cobrarle a GHC-SCW. Si su proveedor de atención médica de GHC-SCW no acepta su otro seguro, llame al especialista en inscripciones de la HMO al (800) 291-2002. El especialista en inscripciones en una HMO puede indicarle cómo utilizar ambos planes de seguro.

SERVICIOS CUBIERTOS POR BADGERCARE PLUS

SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y ABUSO DE SUSTANCIAS

Tratamiento por Abuso de Sustancias

El tratamiento por abuso de sustancias (drogas y alcohol) está cubierto por BadgerCare Plus.

El servicio de salud conductual y recuperación de UW Health ofrece servicios para tratar la adicción y consumo de sustancias para los miembros de GHC-SCW. Los miembros de GHC-SCW pueden ponerse en contacto con el servicio de salud conductual y recuperación de UW Health llamando al (608) 282-8270. Ofrecen servicios diseñados para evaluar y tratar problemas de abuso de sustancias. Todos los servicios son privados. No necesita una referencia para estos servicios.

Servicios de Salud Conductual

GHC-SCW ofrece servicios de salud conductual para los miembros de GHC-SCW. Si desea recibir estos servicios, llame al Departamento de salud conductual al (608) 441-3290. Conversarán con usted acerca de sus necesidades y lo pondrán en contacto con un proveedor de atención médica.

Todos los servicios brindados por GHC-SCW son confidenciales.

SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR

Ofrecemos a todos nuestros miembros servicios privados de planificación familiar, incluso a los menores de edad. Si no desea hablar con su proveedor de atención primaria acerca de la planificación familiar, llame a nuestro departamento de servicios a los miembros al (800) 605-4327. Le ayudaremos a elegir un proveedor de planificación familiar de GHC-SCW que no sea su proveedor de atención primaria.

Lo alentamos a que reciba servicios de planificación familiar de parte de un proveedor de GHC-SCW para que podamos coordinar toda la atención médica que reciba de la mejor manera posible. No obstante, puede visitar cualquier clínica de planificación familiar que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth, incluso si dicha clínica no forma parte de GHC-SCW.

SERVICIOS ODONTOLÓGICOS

Los servicios odontológicos constituyen un beneficio cubierto de conformidad con BadgerCare Plus. Puede recibir servicios odontológicos cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará su tarjeta de identificación ForwardHealth.

Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid, siga estos pasos:

1. Visite forwardhealth.wi.gov.
2. Haga clic en el enlace Members (Miembros) o en el icono que está en la sección en la mitad de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña Resources (Recursos).
4. Haga clic en el enlace Find a Provider (Encontrar un proveedor).
5. En Program (Programa), seleccione BadgerCare Plus.

O bien, puede llamar a Servicios a los Miembros de ForwardHealth al (800) 362 3002.

EMERGENCIAS ODONTOLÓGICAS

Una emergencia odontológica es cuando requiere atención de urgencia para tratar dolores dentales, hinchazón, fiebre, infecciones o lesiones en los dientes.

Si usted o su hijo tienen una emergencia odontológica, tienen derecho a obtener tratamiento dentro de las 24 horas de su solicitud.

Si tiene un dentista, póngase en contacto con el consultorio inmediatamente. Infórmele que usted o su hijo tienen una emergencia odontológica. Explique exactamente cuál es el problema. Es importante que el consultorio logre entender que usted o su hijo tienen una emergencia odontológica.

Si tiene una emergencia odontológica grave, puede acudir al servicio de atención de urgencia de la Clínica de Capitol de GHC-SCW para obtener ayuda para tratar el dolor dental. GHC-SCW no cubre la atención odontológica. Si necesita ayuda para encontrar un dentista, llame al departamento de servicios a los miembros de Forward Health al (800) 362-3002.

Información Específica Sobre los Beneficios (Continuación)

SERVICIOS DE QUIROPRACTICA:

Los servicios de quiropráctica constituyen un beneficio cubierto de conformidad con BadgerCare Plus. Puede recibir servicios de quiropráctica cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará su tarjeta de identificación ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid, siga estos pasos:

1. Visite forwardhealth.wi.gov.
2. Haga clic en el enlace Members (Miembros) o en el icono que está en la sección en la mitad de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña Resources (Recursos).
4. Haga clic en el enlace Find a Provider (Encontrar un proveedor).
5. En Program (Programa), seleccione BadgerCare Plus.
6. O bien, puede llamar a Servicios a los Miembros de ForwardHealth al (800) 362-3002.

SERVICIOS OFTALMOLÓGICOS:

GHC-SCW ofrece servicios oftalmológicos cubiertos, incluidos los anteojos; no obstante, se aplican ciertas limitaciones. Para más información, puede llamar a nuestro departamento de servicios para miembros al (800) 605-4327.

SERVICIOS DE TRATAMIENTO PARA EL AUTISMO

Los servicios de tratamiento conductual son un beneficio cubierto en BadgerCare Plus. Puede obtener la cobertura de servicios para el tratamiento del autismo de parte de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid, siga estos pasos:

1. Visite forwardhealth.wi.gov.
2. Haga clic en el enlace Members (Miembros) o en el icono que está en la sección en la mitad de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña Resources (Recursos).
4. Haga clic en el enlace Find a Provider (Encontrar un proveedor).
5. En Program (Programa), seleccione BadgerCare Plus.

O bien, puede llamar a Servicios a los Miembros de ForwardHealth al (800) 362 -3002.

BENEFICIOS FARMACÉUTICOS

Es posible que un proveedor, especialista o dentista de GHC-SCW le recete un medicamento. Puede recibir las recetas cubiertas y ciertos artículos de venta libre en cualquier farmacia que acepte la tarjeta de identificación de ForwardHealth.

Es posible que tenga que pagar copagos o que haya límites para los medicamentos cubiertos. Si no puede pagar sus copagos, puede de todas formas obtener su medicamento recetado.

SERVICIOS DE TRANSPORTE

El transporte médico que no es de emergencia (non-emergency medical transportation, NEMT) está disponible a través del gerente de NEMT de DHS. El gerente de NEMT organiza y paga el transporte para los servicios cubiertos para los miembros que no pueden encontrar ningún otro tipo de transporte. NEMT puede incluir viajes en:

- Transporte público, como un autobús urbano.
- Ambulancias que no sean para emergencias
- Vehículos médicos especializados
- Otros tipos de vehículos, en función de las necesidades médicas y de transporte del miembro

Asimismo, si utiliza su vehículo personal para trasladarse desde o hacia las citas médicas cubiertas, es posible que reúna las condiciones para recibir un reembolso de millaje.

Debe programar transporte de rutina al menos dos días hábiles antes de su cita. Puede programar un viaje de rutina llamando al gerente de NEMT al (866) 907-1493 (o TTY 711), de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m. Asimismo, puede programar transporte para citas urgentes. Se le proporcionará un traslado para una cita urgente en tres horas o menos.

Cómo Obtener la Atención que Necesita

MANEJO DE LA ATENCIÓN

Como miembro de GHC-SCW, es posible que se le solicite hablar con un miembro capacitado del personal sobre sus necesidades de atención médica. GHC-SCW se pondrá en contacto con usted dentro de los primeros 60 días de que se inscriba en GHC-SCW para programar una hora para hablar sobre su historial médico y la atención que necesita. Es extremadamente importante que hable con nosotros para que pueda recibir la atención y los servicios que necesita. Llame a nuestro departamento de manejo de la atención al (608) 257-5294 si tiene alguna pregunta o quiere comunicarse directamente con GHC-SCW para programar un momento cuando pueda hablar acerca de sus necesidades de atención médica.

Si tiene necesidades de salud complejas, es posible que el servicio de gestión de casos sea beneficioso para usted si tiene alguna de las siguientes afecciones:

- Si tiene una enfermedad cardíaca o diabetes
- Si abusa del alcohol, los opioides u otras drogas recreativas
- Si es mayor de 18 años, fue hospitalizado por motivos psiquiátricos Y lucha con otras condiciones de salud
- Si su hijo es menor de 18 años y fue hospitalizado por motivos psiquiátricos
- Si está embarazada y existe un riesgo de que el parto no sea saludable

Los servicios de administración de casos complejos son voluntarios y se ofrecen sin costo alguno. Puede finalizar los servicios en cualquier momento. No necesita una remisión para los servicios. Los servicios se ofrecen a corto plazo y duran hasta un año.

¿CÓMO PUEDE AYUDARLO UN ADMINISTRADOR DE CASOS?

Un administrador de casos:

- Se esfuerza para mejorar su calidad de vida, su capacidad para desempeñarse y su salud en general.
- Le ayuda a lidiar con el complejo sistema de atención.
- Le ayuda a entender los beneficios de su seguro médico para que pueda aprovechar al máximo su cobertura.
- Responde preguntas acerca de su atención médica.
- Le ayuda a acceder a los recursos comunitarios que necesita para que pueda vivir de una mejor manera.
- Provee apoyo y refuerza su tratamiento y terapias.

Los administradores de casos de GHC-SCW creen en adoptar un enfoque holístico para la atención médica. Cooperarán con usted para preparar un plan de atención que sea único para usted. Su plan de atención lo ayudará a establecer prioridades y alcanzar su máximo potencial de salud. Su administrador de casos, su equipo de atención y los proveedores de atención médica cooperan para garantizar que reciba atención de alta calidad.

BIENESTAR Y MANTENERSE SALUDABLE

Los miembros de GHC-SCW pueden participar en el programa de bienestar llamado ManageWell®. Este programa le permite llevar un conteo de los pasos que toma y cuánto ejercita.

- Participe en desafíos y juegos de bienestar
- Reciba información sobre ejercicio, alimentación saludable, manejo del estrés ¡y más!

Para más información sobre ManageWell®, visite ghcscw.com/managewell.

Cómo Obtener Ayuda si Tiene Preguntas o Problemas

Defensor de Miembros de GHC-SCW

GHC-SCW cuenta con Defensores de miembros que le ayudarán a obtener la atención que necesita. Para obtener ayuda con cualquier pregunta que tenga sobre cómo obtener atención médica y para solucionar cualquier problema que pueda tener al obtener atención médica de GHC-SCW, debe ponerse en contacto con su defensor de miembros. Comuníquese con los Defensores de miembros al (608) 662-4988 o al (608) 662-4991.

Especialista en Inscripciones

Si desea recibir información sobre qué es la atención médica administrada u otro tipo de asesoramiento sobre las opciones de atención médica administrada, comuníquese con el especialista en inscripción de HMO llamando al (800) 291-2002 para obtener ayuda.

Programa del Ombudsman/defensor de Asuntos de Atención de HMO del Estado de Wisconsin

El estado ha designado “defensores del pueblo” (individuos que proveen asistencia neutral, confidencial e informal) que pueden ayudarle con cualquier pregunta o problema que tenga como miembro de GHC-SCW. Los defensores del pueblo pueden explicarle cómo acceder a la atención que necesita de GHC-SCW. Los defensores del pueblo también pueden ayudarlo a resolver problemas o quejas que podría tener sobre el programa BadgerCare Plus o GHC-SCW. Llame al (800) 760-0001 y solicite hablar con un Ombudsman.

Si se Muda

Si planea mudarse, póngase en contacto con su agencia de mantenimiento de ingresos (IM) actual. Si se muda a otro condado, también debe ponerse en contacto con la agencia de IM de su nuevo condado para actualizar su elegibilidad para BadgerCare Plus o Medicaid SSI.

Si se ha mudado del área de servicio de GHC-SCW, llame al especialista de inscripciones en una HMO al (800) 291-2002. El especialista de inscripciones en una HMO le ayudará a elegir una HMO que preste servicios en su nueva área.

Obtener una Segunda Opinión Médica

Si no está de acuerdo con las recomendaciones de tratamiento de su proveedor, puede obtener una segunda opinión médica. Póngase en contacto con su proveedor o con nuestro departamento de servicios a los miembros al (800) 605-4327 para más información.

Exención de la HMO

En general, debe inscribirse en una HMO para recibir beneficios de atención médica a través de BadgerCare Plus. Una exención de la HMO significa que usted no está obligado a unirse a una HMO para recibir sus beneficios de atención médica. La mayoría de las exenciones se otorgan únicamente por un plazo corto, en particular para que pueda completar un tratamiento antes de inscribirse en una HMO. Si considera que necesita una exención de inscripción en una HMO, llame al especialista de inscripciones en una HMO al (800) 291-2002 para obtener más información.

RESPUESTAS A SUS PREGUNTAS

Presentar una Reclamación o Apelación

RECLAMACIONES

Una reclamación es cualquier queja relativa a su HMO o proveedor de atención médica que no está relacionada con una denegación, limitación, reducción o demora en sus beneficios. Los temas por los cuales puede presentar reclamaciones incluyen la calidad de los servicios que se le prestaron, trato inadecuado de parte de un proveedor o un empleado y que se violen sus derechos como miembro.

Nos gustaría saber si en algún momento tiene una reclamación sobre la atención que recibe de GHC-SCW. Llame al Defensor de miembros de BadgerCare de GHC-SCW al (608) 662-4988, (608) 662-4991 o al (800) 605-4327 y solicite hablar con el defensor de BadgerCare. Además, si tiene una queja, puede escribirnos a la siguiente dirección:

GHC-SCW Administration
A/A: Member Services Appeal Representative
1265 John Q Hammons Dr.
Madison, WI 53717

Si desea hablar sobre el problema con alguien ajeno a GHC-SCW, llame al especialista de Inscripciones en una HMO al (800) 291 2002. El especialista de inscripciones en una HMO podrá ayudarlo a resolver el problema o a escribir una reclamación formal a GHC-SCW o al programa BadgerCare Plus.

A continuación figura la dirección a la cual puede presentar una reclamación respecto al programa BadgerCare Plus:

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

Puede presentar una reclamación en cualquier momento. No recibirá un trato diferente al de los demás miembros por haber presentado una queja o reclamación. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN O APELACIÓN (Continuación)

APELACIONES

Si cree que GHC-SCW niega, limita, reduce, retrasa o detiene sus beneficios por error, tiene derecho a presentar una apelación. Su representante autorizado o su proveedor pueden solicitar una apelación en su nombre si usted les ha dado autorización para que lo hagan.

Al solicitar una apelación, primero debe apelar ante GHC-SCW. La solicitud de apelación debe presentarse dentro de un plazo que no exceda los 60 días después de recibir la notificación de que se denegaron, limitaron, redujeron, retrasaron o interrumpieron los servicios.

Si necesita ayuda para escribir una solicitud de apelación, llame al Defensor de miembros de BadgerCare de GHC-SCW al (608) 662-4988, al (608) 662-4991 o al (800) 605-4327 y solicite hablar con el Defensor de miembros de BadgerCare. Asimismo, puede obtener ayuda de parte del Ombuds de BadgerCare Plus y Medicaid SSI llamando al (800) 760-0001 o de parte del especialista de inscripciones en una HMO llamando al (800) 291-2002.

Si no está de acuerdo con la decisión de GHC-SCW relativa con su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial ante la División de audiencias y apelaciones de Wisconsin. La solicitud de una audiencia imparcial debe presentarse dentro de un plazo que no exceda los 90 días después de que GHC-SCW tome una decisión relativa a su apelación.

Si desea solicitar una audiencia imparcial, envíe una solicitud por escrito a la siguiente dirección:

Department of Administration
Division of Hearings and Appeals
P.O. Box 7875
Madison, WI 53707-7875

La audiencia se realizará ante un juez administrativo en el condado donde usted vive. Tiene derecho a que alguien lo represente en la audiencia y puede traer a un amigo como apoyo. Si necesita adaptaciones especiales para una discapacidad o servicios de traducción, llame al (608) 266-3096 (voz) o al (608) 264-9853 (discapacitados auditivos).

Si necesita ayuda para escribir una solicitud para una audiencia imparcial, llame al defensor del pueblo de BadgerCare Plus y Medicaid SSI al (800) 760-0001 o al especialista de inscripciones en una HMO al (800) 291-2002.

No recibirá un trato diferente al de los demás miembros por haber solicitado una audiencia imparcial. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Puede solicitar que los servicios objeto de la disputa continúen mientras se lleva a cabo el proceso de apelación de GHC-SCW y de la audiencia imparcial estatal. La solicitud para que los servicios continúen debe presentarse dentro de los 10 días posteriores a la recepción del aviso de que los servicios fueron denegados o modificados, o antes de la fecha de vigencia de la denegación o cambio de beneficios. Es posible que deba pagar el costo de los servicios si la decisión de la audiencia no es favorable para usted.

? RESPUESTAS A SUS PREGUNTAS

Información de contacto importante

DATOS SOBRE EL PLAN DE INCENTIVOS PARA MÉDICOS

Tiene derecho a preguntar si tenemos acuerdos económicos especiales con nuestros médicos que puedan afectar el uso de referencias y otros servicios que usted pueda necesitar. Para obtener esta información, llame a nuestro Departamento de Servicios a los Miembros (Member Services Department) al (800) 605-4327 o al (608) 828-4853 y pida información sobre nuestros acuerdos de pagos a los médicos.

DATOS SOBRE LAS CREDENCIALES DE LOS PROVEEDORES

Usted tiene derecho a acceder a información sobre nuestros proveedores, incluida la educación del proveedor, certificación del colegio, y recertificación. Para obtener esta información, llame a nuestro departamento de Servicios a los miembros de GHC-SCW al (800) 605-4327 o (608) 828-4853.

PREPARAR DIRECTRICES/INSTRUCCIONES ANTICIPADAS, TESTAMENTO EN VIDA O PODER NOTARIAL PARA LA ATENCIÓN MÉDICA

Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. Tiene derecho a aceptar o negarse a recibir tratamiento médico o quirúrgico. Tiene derecho a planificar y dirigir los tipos de atención médica que podría recibir en un futuro si no llegara a poder expresar su voluntad. Puede comunicarle sus voluntades a su proveedor al preparar un documento de voluntades anticipadas, un testamento en vida o un poder notarial para la atención médica. Comuníquese con su proveedor para obtener más información.

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la División de Garantía de Calidad del Departamento de Servicios Humanos (DHS) si no se está cumpliendo con lo dispuesto por usted en sus voluntades anticipadas, testamento en vida o poder notarial. Usted puede solicitar ayuda para presentar una reclamación.

TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN

Si ha cambiado de una HMO de ForwardHealth o BadgerCare Plus a una nueva HMO de BadgerCare Plus, entonces tiene derecho a:

- Seguir acudiendo a sus proveedores actuales y acceder a los servicios que recibe actualmente por un máximo de 90 días. Llamar a su HMO al inscribirse para informar quién es su proveedor. Si este proveedor todavía no es parte de la red de la HMO después de 90 días, se le dará una lista de proveedores participantes para que seleccione a uno nuevo.
- Recibir servicios que podrían representar un riesgo grave para la salud u hospitalización si no los recibe.

DERECHO A ACCEDER A SUS REGISTROS MÉDICOS

Usted tiene derecho a solicitarle a su proveedor copias de sus registros médicos. Podemos ayudarle a obtener copias de estos registros. Llame al (800) 605-4327 para obtener ayuda. Tenga en cuenta que es posible que deba pagar para obtener una copia a sus registros médicos. Puede corregir información que no sea precisa en sus registros médicos si su proveedor está de acuerdo con la corrección.

OBJECIONES MORALES O RELIGIOSAS DE GHC-SCW

GHC-SCW informará a los miembros acerca de cualquier beneficio cubierto de Medicaid que no esté disponible a través de GHC-SCW debido a una objeción por motivos morales o religiosos.

GHC-SCW informará a los miembros acerca de cómo pueden acceder a esos servicios a través del estado.

Sus Derechos en BadgerCare

- Tiene derecho a estar acompañado por un intérprete al recibir cualquier servicio cubierto por BadgerCare Plus.
- Tiene derecho a recibir la información proporcionada en este manual para miembros en cualquier otro idioma o formato.
- Tiene derecho a recibir servicios de atención médica según lo estipulado por las leyes federales y estatales. Todos los servicios cubiertos deben estar disponibles y accesibles para usted. Cuando se considere adecuado desde el punto de vista médico, los servicios deben estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Tiene derecho a recibir información sobre opciones de tratamiento, incluido el derecho a solicitar una segunda opinión.
- Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica.
- Tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto.
- Tiene derecho a que no se utilice ningún tipo de restricción o aislamiento para ejercer fuerza, control, para tranquilizarlo o a modo de represalia.
- Tiene derecho a ejercer sus derechos libremente, sin estar sujeto a un trato adverso por parte de GHC-SCW y los proveedores de su red.
- Puede cambiar de HMO sin causa alguna durante los primeros 90 días de inscribirse a GHC-SCW.
- Tiene derecho a cambiar de HMO, sin causa, si el Estado impone alguna sanción o administración temporal para GHC-SCW.
- Tiene derecho a recibir información de GHC-SCW con respecto a cualquier cambio significativo relativo a GHC-SCW al menos 30 días antes de que el cambio entre en vigencia.
- Tiene derecho a cancelar su inscripción en GHC-SCW si:
 - » Se muda a alguna zona que no sea parte del área de servicio de GHC-SCW.
 - » GHC-SCW no cubre un servicio que usted desea, ya sea por objeciones morales o religiosas.
 - » Necesita que un servicio relacionado se realice al mismo tiempo, no todos los servicios relacionados están disponibles dentro de la red de proveedores y su PCP u otro proveedor determina que si recibe los servicios por separado, podría causar que esté sujeto a un riesgo innecesario.
 - » Otros motivos, incluida la atención de mala calidad, la falta de acceso a los servicios cubiertos bajo el contrato o la falta de acceso a proveedores con experiencia en el tratamiento de sus necesidades de atención.

USTED TIENE DERECHO A:

Sus Derechos Civiles

GHC-SCW ofrece servicios cubiertos a todos los miembros que reúnan los requisitos, independientemente de lo siguiente:

- Edad
- Raza
- Discapacidad
- Origen nacional
- Género

Todos los servicios que se consideren necesarios desde el punto de vista médico que estén cubiertos están disponibles para todos los miembros y se ofrecen de la misma manera a todos los miembros. Todas las personas u organizaciones conectadas con GHC-SCW que remitan o recomienden miembros para que reciban servicios deberán hacerlo de la misma forma para todos los miembros.

Fraude y Abuso

El fraude, derroche y abuso de la atención médica (FWA) es un problema nacional que también afecta a GHC-SCW. Nuestra meta es mantener los más altos estándares éticos con la atención y los servicios que ofrecemos a nuestros miembros. No obstante, prevenir el fraude, derroche y abuso es un esfuerzo que debe realizar cada parte involucrada en la organización que requiere que cada empleado, miembro, agente de seguros y proveedor sepa lo que implica la FWA.

Si sospecha que existe fraude o que alguien está abusando del programa de Medicaid, puede denunciar la situación. Visite www.reportfraud.wisconsin.gov.

También puede denunciar fraude, derroche o abuso a GHC-SCW. Visite: ghcscw.com/fraud-waste-abuse.

Información de Contacto Importante

Departamento de Servicios a los Miembros de GHC-SCW

(608) 828-4853 o

(800) 605-4327 (línea gratuita)

Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

NurseConnect de GHC

(855) 661-7350

las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Departamento de Salud Conductual de GHC-SCW

Llame al **(608) 441-3290** para
programar una cita

Centro de Atención Oftalmológica de GHC-SCW

(608) 257-7328

3051 Cahill Main, Fitchburg 53711
Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Defensores del Paciente de BadgerCare Plus de GHC-SCW

(608) 662-4988 o

(608) 662-4991

Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Atención de Urgencia de GHC-SCW

(608) 442-8100

675 W. Washington Ave.,
Madison, WI 53703

Lunes a viernes: de 8 a. m. a 9 p. m.
Sábado y domingo: de 9 a. m. a 9 p. m.

Clínicas de Atención Primaria

Clínicas de GHC-SCW

Clínica de Capitol (608) 257-9700

675 W. Washington Ave.,
Madison, WI 53703
Lunes y martes: de 8 a. m. a 7 p. m.
Miércoles: de 8 a. m. a 5 p. m.
Jueves: de 8 a. m. a 7 p. m.
Viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Clínica de DeForest (608) 846-4787

815 S. Main St., DeForest, WI 53532
Lunes a viernes: de 8 a. m. a 4:30 p. m.

Clínica del Este (608) 222-9777

5249 E. Terrace Dr., Madison, WI 53718
Lunes: de 8 a. m. a 7 p. m.
Martes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Clínica de Hatchery Hill (608) 661-7200

3051 Cahill Main, Fitchburg, WI 53711
Lunes: de 8 a. m. a 5 p. m.
Martes: de 8 a. m. a 7 p. m.
Miércoles a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Clínica de Madison College Community (608) 441-3220

Health Education Center-Truax Campus
1705 Hoffman St., Madison, WI 53704
Lunes a viernes: de 7:30 a. m. a 5 p. m.

Clínica de Sauk Trails (608) 831-1766

8202 Excelsior Dr., Madison, WI 53717
Lunes: de 8 a. m. a 7 p. m.
Martes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Clínica de Medicina Familiar de UW Health

Clínica de Medicina Familiar de Belleville

(608) 424-3384
1121 Bell West Blvd.,
Belleville, WI 53508
Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Centro Médico Familiar de la

Clínica del Noreste (608) 241-9020

3209 Dryden Dr., Madison, WI 53704
Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Clínica de Verona (608) 845-9531

100 N. Nine Mound Rd.
Verona, WI 53593
Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Clínicas de UW Health

Clínica de Cottage Grove (608) 839-3104

4590 Hwy N, Cottage Grove, WI 53527
Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Clínica de Cross Plains (608) 798-3344

2418 Brewery Rd., Cross Plains, WI 53528
Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Clínica de Mt. Horeb (608) 437-3064

600 N. 8th St., Mt. Horeb, WI 53572
Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

UW Health: Clínica de Stoughton

Clínica de Stoughton (608) 877-2660

1001 Nygaard St., Stoughton, WI 53589
Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Access Community Health Centers

Clínica Joyce and Marshall Erdman (608) 443-5480

2202 S. Park St., Madison, WI 53713
Lunes a viernes: de 08:30 a. m. a 5 p. m.

Clínica William T. Evjue (608) 443-5480

3434 E. Washington Ave.
Madison, WI 53704
Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Centro Médico Familiar de Wingra (608) 263-3111

1102 S. Park St., Madison, WI 53715
Lunes a viernes: de 8 a. m. a 5 p. m.

Llame al departamento de Servicios para miembros de GHC-SCW al (608) 828-4853 o al número gratuito (800) 605-4327 si vive fuera del área metropolitana de Madison y desea saber cuáles son las clínicas regionales que están disponibles.



of South Central Wisconsin

ghcscw.com



(Recorte y guarde como referencia rápida).