

Partners PLUS POS

Group Health Cooperative of South Central Wisconsin Guía de referencia para miembros de 2026

Group Name



 **Group Health
Cooperative**
of South Central Wisconsin

BETTER TOGETHERSM

 **Group Health
Cooperative**

of South Central Wisconsin

ghcscw.com

¡LE DAMOS LA BIENVENIDA a Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW)!

Le agradecemos por elegir GHC-SCW como su proveedor de atención para la salud.



¡Empiece el proceso!

¡Lo alentamos a que siga estos breves pasos para recibir la mejor atención posible!

1. Active su cuenta en línea de GHCMYChartSM

Programe citas, reabastezca sus recetas, vea resultados de pruebas selectas y mucho más. Visite ghcscw.com/ghcmchart para empezar.

2. Transición a la atención para la salud.

Si viene de otra organización de cuidado de la salud, queremos ayudarle a que la transición sea lo más fluida posible. Visite ghcscw.com/for-members/transition-your-care. Será necesario que complete un formulario de Transición de cuidados y transfiera los documentos existentes, tales como:

- Historiales médicos para que podamos conocer mejor su historial médico.
- Tratamientos de atención especializada para que podamos ayudarle que siga recibiendo la atención que necesita.
- Medicamentos para que podamos ayudarle a evitar brechas en su régimen de medicamentos.

3. Escoja a su médico de cabecera (PCP).

Para ver una lista de nuestros PCP, visite ghcscw.com y seleccione, "Buscar un proveedor"

Servicios de atención primaria para personas LGBTQ+

GHC-SCW entiende y valora la importancia de la atención en un entorno que sea seguro y acogedor. Nos comprometemos a ofrecer atención primaria centrada en el paciente a nuestros miembros LGBTQ+. Obtenga información adicional visitando ghcscw.com/lgbtqia-members.



Conéctese con nosotros

Como miembro-propietario de GHC-SCW, usted desempeña una función activa en el cuidado de su salud, consecuentemente, es importante que se mantenga al tanto de lo que sucede en su Cooperativa. Al ser una organización sin fines de lucro, nos enfocamos en iniciativas ecológicas que mejoren nuestra comunidad, lo que se refiere a conectar y comunicarnos con usted en línea. **Manténgase conectado y ayúdenos a dejar de usar el papel.**

- **Inscríbase hoy mismo en ghcscw.com/ghcmchart** para recibir nuestro boletín para miembros, HouseCall, y nuestras comunicaciones electrónicas periódicas para miembros.
- **¡Síguenos en Facebook, LinkedIn y X** para obtener la información más actualizada en cuanto surja!
- **Visite nuestro sitio web en ghcscw.com** para obtener más información sobre los servicios y cuidados que ofrecemos.



¿TIENE PREGUNTAS? Llame al Servicio de atención para miembros al (608) 828-4853 o al número gratuito (800) 605-4327.

Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW)

SU COOPERATIVA DE ATENCIÓN MÉDICA, LOCAL, SIN FINES DE LUCRO Y PROPIEDAD DE LOS MIEMBROS



GHC-SCW no es una compañía de atención médica cualquiera. Estamos para servir a nuestros miembros y valoramos el espíritu cooperativo. Como la primera HMO del condado de Dane, fuimos pioneros en el movimiento de la Organización Administradora de Servicios de Salud (Health Managed Organization, HMO), y hoy día somos un líder reconocido a nivel nacional en la atención médica habiendo allanado el camino y sentado un modelo a seguir para muchas otras organizaciones de salud. En nuestras cinco clínicas en el área de Madison, ofrecemos todo el espectro de servicios de salud administrados, incluyendo seguros, atención médica primaria y atención especializada de la más alta calidad. Desde nuestro compromiso con un modelo de atención cooperativo sin fines de lucro y propiedad de los miembros hasta las inversiones realizadas en beneficio y bienestar de nuestros empleados, creemos en la cultura de la atención excepcional.

Nuestra Misión

Nos asociamos con los miembros y las comunidades a las que servimos para maximizar su salud y bienestar.

Nuestra Visión

Como una cooperativa local, propiedad de los miembros y sin fines de lucro, buscamos ser el recurso más confiable para la salud y el bienestar durante todas las etapas de la vida de las comunidades a las que servimos.

Nuestros Valores

Nuestros valores son un conjunto de creencias que apreciamos y que nos ayudan a identificar las prioridades de nuestra Cooperativa y que, a su vez, son una guía para dirigir nuestra organización.

- Somos una Cooperativa sin fines de lucro
- Nuestro eje son nuestros miembros
- Promovemos la equidad y la inclusión
- Nuestro objetivo es ofrecer un servicio de calidad
- Somos innovadores
- Estamos comprometidos con nuestra comunidad

Nuestro Compromiso con la Excelencia



GHC-SCW le da la oportunidad de decidir si su experiencia tuvo el valor que pagó. GHC Experience Guarantee (la Experiencia garantizada de GHC) es una promesa de que nuestros pacientes y miembros tendrán la mejor experiencia en cada una de sus visitas. Si su experiencia no satisface sus expectativas, GHC-SCW le reembolsará parte o la totalidad de los gastos de bolsillo relacionados con su visita. Para más información, visite ghcscw.com/experience-guarantee.

 Para obtener más información, por favor visite ghcscw.com

BETTER TOGETHERSM

 **Group Health Cooperative**

of South Central Wisconsin

ghcscw.com

Servicios especializados y auxiliares



Cuidado de los ojos

Los calendarios de optometría de GHC-SCW abren con al menos 12 meses de anticipación, entonces, debe comunicarse con ellos con tiempo para conseguir una hora que se ajuste a su horario. Solicite una cita a través de GHCMYChartSM o llame al (608) 257-7328.



Fisioterapia y terapia ocupacional (PT/OT)

Nuestro personal de PT y OT trabaja directamente con su PCP para asegurarse de que está recibiendo un tratamiento exhaustivo para su lesión o condición. Llame al (608) 662-5060 para programar una cita de PT/OT estándar. Llame al (608) 442-8100 para programar una cita de PT/OT para atención de urgencias.



Dermatología

Los dermatólogos ofrecen una atención de espectro completo que incluye diagnóstico, tratamiento, biopsias cutáneas y fototerapia, además del tratamiento de condiciones del cabello, las uñas y el cuero cabelludo. Llame a su centro de atención primaria o al (608) 661-7200 para programar una cita.



Medicina deportiva

Los proveedores de medicina deportiva atienden a personas activas, atletas y personas con condiciones musculoesqueléticas no operativas, al igual que la atención continuada de lesiones agudas y por uso excesivo. El tratamiento incluye terapias médicas y de inyección, al igual que la colaboración con PT/OT. Llame a su clínica de atención primaria o al (608) 661-7200 para programar una cita.



Salud conductual

Ofrecemos una gama completa de servicios de salud conductual y adicción para niños, adolescentes y adultos. Los miembros tienen acceso tanto a los proveedores de salud conductual de GHC-SCW como a los proveedores contratados en nuestra comunidad. Los miembros pueden programar cita con los proveedores de salud conductual ambulatoria de GHC-SCW directamente, sin necesidad de derivación, al comunicarse con nuestro centro de llamadas de salud conductual al (608) 441-3290. Asimismo, puede visitar nuestra página de salud conductual en ghcscw.com para obtener un motor de búsqueda

completo de proveedores de salud conductual dentro de las clínicas de GHC-SCW y dentro de nuestra red contratada de proveedores en la comunidad. GHC-SCW también tiene contratos con varios proveedores dentro de la comunidad que tratan el consumo de sustancias, que incluye a UW Health Behavioral Health and Recovery ▪ (608) 282-8270. Utilice el motor de búsqueda para obtener una lista completa de proveedores de servicios relacionados con el consumo de sustancias.

Ciertos médicos de cabecera recetan medicamentos para los trastornos por consumo de sustancias. Comuníquese con el centro de atención primaria para obtener más información.

Para crisis de salud conductual urgentes y de emergencia

- **Línea de crisis de salud conductual disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana:** Para obtener ayuda inmediata con una crisis urgente de salud mental, los servicios de intervención en crisis están disponibles para los miembros de GHC-SCW las 24 horas del día.
- **Horario de servicio de lunes a viernes:** Si está experimentando una emergencia de salud conductual, incluyendo pensamientos suicidas, llame a GHC-SCW al (608) 441-3290 de 8 a. m. al 5 p. m., de lunes a viernes.
- **Noches y fines de semana:** Para servicios de intervención en crisis fuera del horario laboral, llame al (608) 257-9700. Le atenderá una enfermera o un consejero de crisis de guardia quien podrá ayudarle a abordar su emergencia de salud conductual y cualquier problema de seguridad que pueda tener.
- **TENGA EN CUENTA:** El servicio de crisis de salud conductual fuera del horario de atención **NO** receta medicamentos, no cancela ni programa citas, no envía mensajes a su proveedor de salud conductual ni le pone en contacto con su proveedor de salud conductual fuera del horario de atención. Para estos servicios, llame durante el horario de servicio de lunes a viernes.

Si su situación pone en peligro su vida de forma inmediata, llame al 911 o acuda al servicio de emergencias del hospital más cercano.



Quiropráctica

GHC-SCW tiene un equipo de quiroprácticos que pueden ofrecer servicios para ajustar o realinear su columna vertebral y ayudar a reducir el dolor y el malestar. Si tiene dolor de espalda o de cuello, dolores de cabeza o incluso si le duelen los brazos o las piernas, puede recurrir a los cuidados quiroprácticos. Hable con su médico de cabecera para saber si los cuidados quiroprácticos son la opción adecuada para usted.



¿TIENE PREGUNTAS? Llame al Servicio de atención para miembros al (608) 828-4853 o al número gratuito (800) 605-4327.

Entender la autorización previa

La autorización previa es cuando GHC-SCW da a los miembros aprobación previa por escrito para que tengan cobertura. La autorización podría ser para servicios, tratamientos, equipos médicos duraderos (EMD) o suministros. La autorización previa determinará y autorizará el pago de:

- El tipo específico y el alcance de la atención, el equipo médico duradero o el suministro que es médicamente necesario.
- La cantidad de visitas o el periodo de tiempo en el que puede recibir la atención.
- Nombre del proveedor que le presta el servicio.

La autorización previa NO ES:

- Una garantía de que el servicio o suministro estará cubierto. La cobertura la determina el plan de beneficios del miembro y está sujeta a las determinaciones de reembolso usuales y habituales.
- Las aprobaciones de autorizaciones previas ilimitadas pueden estar limitadas por visitas y/o periodos de tiempo.

Responsabilidades de los miembros:

- Si recibe servicios de un proveedor no participante, usted es responsable de colaborar con él para obtener todas las autorizaciones previas requeridas.
- Debe iniciar sesión en **GHCMyChartSM** antes de su consulta para verificar que GHC-SCW ha aprobado la solicitud de autorización previa. Si no tiene acceso a **GHCMyChartSM**, puede crear una cuenta. Visite ghcscw.com/ghcmychart o llame al Servicio de atención para miembros al (608) 828-4853 o al número gratuito (800) 605-4327.
- Si usted es miembro de una HMO y tiene consultas con un proveedor fuera de la red y no obtiene autorización previa, y si se deniega el servicio o suministro solicitado, se le enviará la factura a usted.
- Si usted es miembro de una HMO y un proveedor participante no obtiene autorización previa y se deniega el servicio o suministro solicitado, no se le podrá facturar.



GHC-SCW ya no requiere autorización previa ni derivaciones para pacientes ambulatorios nuevos y dentro de la red Servicios para la salud. Esto incluye los servicios de terapia individual, psiquiatría y trastornos por consumo de sustancias en régimen ambulatorio. Es posible que se requiera autorización previa para otros servicios de salud conductual.

Encontrará una lista de los servicios para los cuales se requiere autorización previa en nuestro sitio web ghcscw.com; busque "autorización previa"



¿TIENE PREGUNTAS? Llame al Servicio de atención para miembros al (608) 828-4853 o al número gratuito (800) 605-4327.

Farmacia y beneficios de Farmacia en GHC-SCW



Farmacia de la clínica del Capitolio

675 West Washington Ave
Madison, WI 53703

(608) 257-9732

Lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

Sábado a domingo de 9 a.m. a 5 p.m.

Farmacia de la clínica de Hatchery Hill

3051 Cahill Main
Fitchburg, WI 53711

(608) 661-7242

Lunes a viernes de 9 a.m. a 5:30 p.m.

Farmacia de la clínica de Sauk Trails

8202 Excelsior Drive
Madison, WI 53719

(608) 257-4869

Lunes a viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m.

➔ Llame a la farmacia de la clínica de Sauk Trails para obtener información acerca del envío gratuito de prescripciones por correo postal.

Navitus Health Solutions administra el beneficio de farmacia para los participantes cubiertos por el plan de prescripciones médicas de GHC-SCW. Las farmacias de las clínicas de GHC-SCW son proveedores aprobados por Navitus y usted puede usarlas para surtir las prescripciones que necesite.



Revise el resumen de beneficios de GHC-SCW para ver si medicamentos con prescripción son un beneficio incluido en su plan de seguro médico.

La red de farmacias de GHC-SCW incluye puntos de venta que no pertenecen a GHC-SCW.

Para ver la lista de otras farmacias de la red de GHC-SCW, consulte **“Understanding Pharmacy Benefits”** (comprendiendo los beneficios de farmacia) bajo la pestaña de **“For Members”** (Para Miembros) en **ghcscw.com**. La red incluye sucursales de Costco, Hy-Vee, Walmart y Walgreens. Las farmacias de CVS no son parte de la red de GHC-SCW.



¿Por qué usar una farmacia de GHC-SCW?

- **Ahorra dinero.** Nuestras farmacias son sin ánimo de lucro, por lo que los precios son competitivos y más económicos para nuestros miembros en general.
- **Comprendemos su atención médica integralmente.** El personal de nuestras farmacias es parte de su equipo de atención médica y trabaja junto a su proveedor de atención primaria. Las autorizaciones de renovación de prescripciones llegan rápidamente a nuestras farmacias.
- **Disponibles para usted.** El personal de nuestras farmacias está listo para asistirlo y tomarse el tiempo para contestar sus preguntas.



Utilizando GHCMYChartSM

¡Puede volver a surtir sus medicamentos con un solo clic! Pídalos a cualquier hora, de día o de noche y evite viajes adicionales a la farmacia.

BETTER TOGETHERSM

Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW)
MK22-87-2(5.24)FL

 **Group Health
Cooperative**

of South Central Wisconsin

ghcscw.com

Farmacia y beneficios de Farmacia en GHC-SCW



Otros beneficios (Continuación)



Prescripciones por correo

Las farmacias de GHC-SCW ofrecen envío gratuito de sus medicamentos con prescripción.

- Ordene y pague cómodamente en línea a través de MyChart para entrega a domicilio en Wisconsin.
- Sus medicamentos con prescripción llegarán a su domicilio de 3 a 7 días hábiles, dependiendo de la capacidad del servicio de correos de Estados Unidos.
- Ciertos medicamentos no se pueden enviar por correo. Como artículos refrigerados, medicamentos controlados de la clase II, inyectables y algunos líquidos.



¡Solicite prescripciones a domicilio por correo a través de su cuenta de GHCMYChartSM!

Si tiene alguna pregunta, por favor llame a la farmacia de la clínica de Sauk Trails al (608) 831-1773.



MedsOnCue

¡Las farmacias de GHC-SCW están minimizando el uso de papel con MedsOnCue! Este nuevo servicio utiliza la tecnología de códigos QR para ayudar a los pacientes a comprender sus recetas médicas cuando lo necesiten. Usted recibiría información acerca de medicamentos por escrito y videos educativos que explican el uso, los beneficios y los posibles efectos secundarios. La intención del programa es asegurarse de que usted comprenda cómo tomar sus medicamentos de manera segura y cómo reducir o evitar reacciones adversas. También ayuda a GHC-SCW a ser más ecológico.

Otros detalles importantes

Formulario de medicamentos

GHC-SCW mantiene una lista de medicamentos y ciertos equipos médicos cubiertos por el beneficio de farmacia. Se conoce como el Formulario y se actualiza de manera regular. Visite ghcscw.com para consultar la lista completa.

Autorizaciones previas

Para la consideración de cobertura de medicamentos que aparecen en el Formulario como "PA" (autorización previa) o que simplemente no aparecen en el Formulario, es necesario presentar información adicional de salud.

Transferir una receta médica existente

Para transferir una receta médica existente, por favor póngase en contacto con su farmacia de GHC-SCW preferida y el personal farmacéutico se comunicará con su farmacia anterior para obtener toda la información necesaria para transferir su receta médica.

BETTER TOGETHERSM

Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW)
MK22-87-2(5.24)FL

 **Group Health
Cooperative**

of South Central Wisconsin

ghcscw.com

Recompensas para los miembros propietarios

Bienvenido al programa de Recompensas para Miembros Propietarios o MOR (por sus siglas en inglés) de GHC-SCW, donde priorizamos su bienestar y empoderamiento. Este programa está diseñado teniendo en cuenta factores como flexibilidad, conveniencia y ahorros exclusivos para usted.

Piense en MOR como una forma de personalizar su camino hacia la salud y mejorar su viaje hacia la salud integral. Para evitar problemas adicionales al registrarse, su tarjeta de membresía de GHC-SCW es todo lo que necesita para aprovechar estos servicios y beneficios.

Más allá de los beneficios tangibles, pertenecer a una cooperativa ofrece algo aún más poderoso: **una voz y un voto en la manera en que se administra su plan de salud.**

Comencemos con ese fundamento:

- **Opciones de atención virtual de acceso rápido a través de GHC Care OnDemand:**

Sabemos que está ocupado y no queremos que espere para recibir atención. Más allá de la atención en un consultorio tradicional, GHC-SCW brinda opciones rápidas y convenientes a sus miembros-propietarios tales como:

- Visitas por video GHCMYChartSM
- E-visits impulsadas por **KeyCare**
- Visitas virtuales de terapia impulsadas por **MDLIVE[®]**
- GHCNurseConnect
- Visitas virtuales de atención de urgencias impulsadas por **KeyCare**

- **GHCMYChartSM y la aplicación móvil GHCMYChartSM:**

Dondequiera que vaya, su información de salud protegida y el acceso directo a los proveedores de GHC están allí con usted.

- **Nuestra exclusiva experiencia garantizada:**

Usted tiene el derecho de anticipar una experiencia satisfactoria cuando visite su clínica de GHC-SCW. Y si no cumplimos con esa expectativa, usted no debería pagar por esa visita. ¡Visite ghcscw.com/experience-guarantee para obtener más información sobre nuestra garantía de experiencia y devolución de dinero Experience GuaranteeSM!

- **Recompensas de ManageWell^{®**}:**

Esta plataforma en línea incluye un conjunto de programas, actividades y desafíos. Complete actividades saludables para ganar recompensas. Las actividades incluyen su examen físico anual, ejercicios, conteo de pasos, participación en un programa de agricultura apoyada por la comunidad (CSA, por sus siglas en inglés), recibir la vacuna contra la influenza anualmente, fijar e implementar propósitos SMART, entre otras maneras de proteger la salud y el bienestar. Más información en ghcscw.com/managewell.

- **Descuentos:**

Descuentos en terapia de masajes y acupuntura: los miembros de GHC-SCW obtienen un descuento en ciertos servicios de acupuntura y terapia de masajes con socios selectos.

Descuentos en optometría: los miembros también obtienen un descuento del 20 % en productos comerciales para el cuidado de la vista, como monturas, gafas de sol sin receta, gafas para leer, soluciones y gotas. ¡Los miembros también reciben un 10 % de descuento en un suministro de lentes de contacto para 12 meses!

- **Excelentes servicios para los miembros:**

Como cooperativa de atención médica sin fines de lucro y propiedad de los miembros, nuestra misión, visión y valores se basan en brindarles a nuestros miembros la mejor experiencia posible. Obtenga más información en la página 6.

* Pueden aplicarse tarifas por mensajes de GHCMYChart. ** El programa de recompensas no está disponible para todos los miembros. Managewell no está disponible para las personas incluidas en el Programa de Seguro Médico Colectivo del Estado de Wisconsin (State of Wisconsin Group Health Insurance Program), ni para los miembros del Programa Federal (FEHB, por sus siglas en inglés), miembros con en el plan Individual y Familiar de GHC-SCW, ni para los miembros de BadgerCare Plus.

Descuentos en Bienestar y Cuidado de la Vista

Studio Z Salon | (608) 221-7888 | studiozmadison.com

Studio Z Salon & Spa es un acogedor salón de belleza y spa que ofrece un servicio completo, establecido hace más de 30 años. Su equipo está compuesto por casi 40 profesionales talentosos cuyo objetivo es que cada cliente salga del salón sintiéndose y luciendo más feliz de cómo llegó.



Los miembros actuales de GHC-SCW recibirán \$20 de descuento en todos los servicios de masajes de 60 o 90 minutos.*

Inner Wisdom Acupuncture | innerwisdomacu.com | innerwisdomacu.janeapp.com

La profunda pasión de Inner Wisdom Acupuncture por la salud integral nutre su dedicación por cada paciente. En su clínica, el bienestar de sus clientes es su principal prioridad, lo que los guía para elaborar planes de tratamiento individualizados que se adapten a sus necesidades únicas.



Los miembros actuales de GHC-SCW recibirán \$10 de descuento en servicios de acupuntura de descuento en acupuntura (iniciales y de seguimiento).*

Dane County Family Acupuncture | (608) 222-0250 | danecountyfamilyacupuncture.com

Dane County Family Acupuncture, fundada en 2010, es una clínica de acupuntura y medicina tradicional china de primer nivel que ofrece un servicio completo. Está ubicada en Monona, Wisconsin, y presta servicios en Madison, Wisconsin y en el área metropolitana del condado de Dane.



Miembros actuales de GHC-SCW recibirán un descuento de \$15 en su visita inicial de Acupuntura y de \$10 en una visita de Acupuntura de seguimiento.

Departamento de optometría de GHC-SCW | (608) 257-7328 | ghcscw.com/eye-care

Nuestro personal experto en el Centro de cuidado de la Vista de GHC-SCW se toma el tiempo para ayudarlo a usted y a su familia a seleccionar las monturas y lentes perfectos para cualquier estilo de vida y presupuesto.



Los miembros de GHC-SCW obtienen un descuento del 20 % en productos comerciales para el cuidado de la vista, como monturas, gafas de sol sin receta, anteojos para leer, soluciones y gotas. ¡Los miembros también reciben un 10 % de descuento en un suministro de lentes de contacto para 12 meses!

*Los miembros de GHC-SCW deberán mostrar su tarjeta de seguro actual de GHC-SCW para recibir su descuento.



Servicios para Miembros de nivel excepcional

Como cooperativa de atención médica sin fines de lucro propiedad de los miembros, nuestra misión, visión y valores se basan en brindar a nuestros miembros la mejor experiencia posible. Esto significa asegurarnos de que nuestros miembros tengan acceso a la información y los recursos que necesitan para navegar por el complejo mundo de los seguros médicos y la atención médica.

¡Nuestro departamento de Servicios para Miembros siempre está disponible para asistirlo!

Si tiene preguntas, llame al (608) 828-4853 o al número gratuito (800) 605-4327 y solicite hablar con Servicios para Miembros.

Nuestros valores son un conjunto de creencias que apreciamos y que nos ayudan a identificar las prioridades de nuestra Cooperativa y que, a su vez, son una guía para dirigir nuestra organización.

- Somos una Cooperativa sin fines de lucro
- Estamos centrados en los miembros
- Promovemos la equidad y la inclusión
- Nuestro objetivo es ofrecer un servicio de calidad
- Somos innovadores
- Estamos comprometidos con nuestra comunidad

Información de contacto importante



Servicios para los miembros de GHC-SCW

Nuestro equipo de atención para miembros puede ayudarle con las preguntas o dudas relativas a su atención médica y la cobertura de su seguro. **Llame al (608) 828-4853 o al número gratuito (800) 605-4327 y solicite el Servicio de atención para miembros.**

- Correo electrónico: member_services@ghcscw.com
- En español: (855) 243-8454
- Servicios de interpretación: (608) 661-7215



Gestión de atención

Las preguntas relacionadas con las autorizaciones previas, la coordinación de la atención, la continuación de la atención y los servicios de gestión de casos deben dirigirse al Departamento de gestión de atención de GHC-SCW. Asimismo, debe ponerse en contacto con el Departamento de gestión de atención de GHC-SCW en un plazo de 48 horas de haber recibido los servicios de emergencia. **Llame al Departamento de gestión de atención de GHC-SCW al (608) 257-5294.**



Reclamaciones

Las reclamaciones o facturas no pagadas deben dirigirse al departamento de Reclamaciones de GHC-SCW. Las facturas de los servicios prestados pueden enviarse por correo a la Oficina Administrativa de GHC-SCW. Indique su número de miembro. **Llame al departamento de Reclamaciones de GHC-SCW al (608) 251-4526.**



Inscripción

Las preguntas sobre el estado de una solicitud enviada o las solicitudes de una tarjeta de identificación deben dirigirse al departamento de matriculación de GHC-SCW. **Llame al departamento de matriculaciones de GHC-SCW al (608) 260-3170.**



Coordinador financiero para pacientes

El coordinador financiero para pacientes puede ayudarle a calcular los gastos que debe desembolsar por los servicios prestados en las clínicas de GHC-SCW dependiendo de su plan de seguro individual. **Envíe un correo electrónico a pfc@ghcscw.com o llame al (608) 662-4990.**



Privacidad

Le prometemos que el personal de GHC-SCW se compromete a proteger la privacidad y seguridad de su información relativa a la salud. **Si tiene preguntas relacionadas con la privacidad, llame al teléfono de información sobre ética y fraude al (844) 480-0055.**



Oficinas administrativas

1265 John Q. Hammons Drive
Madison, WI 53717-1962
Tel.: (608) 251-4156



Facturación médica

Las preguntas sobre facturas médicas o facturas impagadas por servicios prestados en una de nuestras clínicas GHC-SCW, preguntas sobre reclamaciones de subrogación y preguntas sobre reclamaciones de indemnización por accidentes de trabajo deben dirigirse a nuestro departamento de facturación médica. Las facturas de los servicios prestados pueden enviarse por correo a la Oficina Administrativa de GHC-SCW. Indique su número de miembro. **Llame al departamento de facturación médica de GHC-SCW al (608) 251-4138.**



Facturación de primas

Si tiene preguntas sobre la facturación de primas de planes individuales o grupales, llame al (608) 251-4156 x4587.



¿TIENE PREGUNTAS? Llame al Servicio de atención para miembros al (608) 828-4853 o al número gratuito (800) 605-4327.

GHC-SCW Transición de Atención

Preguntas frecuentes sobre la Transición de Atención

1. ¿Qué es la Transición de Atención (TOC, por sus siglas en inglés)?

La Transición de Atención puede aplicarse si usted se encuentra actualmente bajo tratamiento activo con un especialista. Algunos ejemplos incluyen:

- Tener una cita, cirugía, procedimiento, infusión o estudio de diagnóstico por imágenes ya programado dentro de los primeros 90 días después de iniciar su cobertura de GHC-SCW
- Estar embarazada
- Usar equipo médico duradero
- Tomar medicamentos con receta

El tratamiento activo se define como haber sido atendido por un especialista al menos dos veces durante los tres meses previos al inicio de su cobertura con GHC-SCW. Las visitas anuales con especialistas fuera de la red no califican, ya que no se consideran tratamiento activo. Todos los servicios deben estar incluidos como beneficio cubierto y cumplir con los criterios de elegibilidad. Los servicios de Transición de Atención no están garantizados.

2. ¿Puedo ver por última vez a mi proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) que está fuera de la red?

No. El programa de Transición de Atención (TOC) aplica únicamente a especialistas cuando usted se encuentra bajo tratamiento activo. Las visitas de atención primaria no califican para la Transición de Atención.

3. ¿Cómo inicio el proceso de Transición de Atención (TOC)?

Complete un formulario de Transición de Atención para cada persona que necesite asistencia. Usted puede:

- Enviar el formulario en línea
- Descargar y cargar el formulario en PDF
- Enviar el formulario completo por fax al (608) 733-6316.
- Enviar el formulario completo por correo postal a:
GHC-SCW Care Management
1265 John Q Hammons Drive
Madison, WI 53717

Enviar el formulario antes de que comience su cobertura, lo que permite al Equipo de Transición revisarlo y comunicarse con usted oportunamente.

4. ¿Cómo selecciono o cambio mi Proveedor de Atención Primaria (PCP)?

Si no eligió un PCP durante la inscripción, GHC-SCW podría asignarle uno basándose en su lugar de residencia. Puede cambiar su PCP en cualquier momento llamando a Servicios para Miembros al (608) 828-4853.

Para explorar los proveedores disponibles, visite la herramienta de búsqueda. Buscar un proveedor, seleccione su red y explore las opciones.

5. ¿Cómo sé si mi especialista está dentro de la red o si necesito una remisión?

Comuníquese con Servicios para Miembros al (608) 828-4853 or (800) 605-4327. Ellos pueden confirmar si su especialista está dentro de la red, explicarle los servicios cubiertos y hablar sobre los costos, como los copagos y el coseguro.

6. Estoy embarazada. ¿Puedo continuar con mi gineco-obstetra (OBGYN, por sus siglas en inglés) actual?

Si tiene menos de 28 semanas de embarazo cuando comience su cobertura, deberá cambiar a un OBGYN dentro de la red.

Si tiene 28 semanas o más de embarazo cuando comience su cobertura, puede continuar viendo a su OBGYN actual y dar a luz en su hospital actual.

TOGETHER, BETTER IS POSSIBLE

Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW)
MK24-108-1(9.25)

 **Group Health
Cooperative**
of South Central Wisconsin

7. Veo a un consejero de salud conductual. ¿Puedo seguir atendiéndome con él o ella?

Para verificar si su proveedor de salud conductual o de tratamiento por uso de sustancias está dentro de la red, utilice el Directorio de Proveedores de Salud Conductual. Si su proveedor está fuera de la red, se podrían aprobar visitas de transición durante los primeros 90 días de cobertura.

8. ¿Se cubrirán mis equipos o suministros médicos duraderos (DME)?

CPAP/BiPAP: si ha completado más de la mitad del período de alquiler (7 de 12 meses), puede continuar con su proveedor actual fuera de la red hasta finalizar el periodo de alquiler. Otros equipos y suministros médicos duraderos: Deberá hacer la transición a un proveedor dentro de la red en un plazo de 90 días. El programa TOC puede ofrecer una cobertura temporal durante los primeros 90 días.

9. Me corresponde mi próxima dosis de medicamento inyectable especializado. ¿Qué debo hacer?

Comuníquese con el especialista que prescribe su medicamento. Éste deberá enviar una solicitud de Autorización Previa (PA, por sus siglas en inglés) a GHC-SCW. Puede consultar la lista de medicamentos que requieren autorización previa en el siguiente enlace: <https://ghcscw.com/plan-providers/prior-authorization/>.

10. Tengo una cirugía programada después del plazo de 90 días del TOC. ¿Qué sucede en ese caso?

Si la cirugía está programada con un proveedor fuera de la red y se realizará después de los 90 días desde el inicio de su cobertura, deberá programarla con un proveedor dentro de la red. Si la cirugía es con un proveedor dentro de la red, pero está programada después de los 90 días, su especialista deberá presentar una solicitud de autorización previa (PA).

11. Ya me realizaron mi cirugía y necesito mi visita postoperatoria. ¿Qué sucede si esta cita ocurre después del periodo de 90 días del TOC?

Su primera visita postoperatoria está incluida en la tarifa global de 90 días y no tendrá cargos adicionales. Si han pasado más de 90 días y su cirujano está fuera de la red, deberá programar la atención de seguimiento con un proveedor dentro de la red.

12. ¿Cómo puedo saber qué servicios requieren autorización previa (PA)?

Consulte la lista disponible en nuestro sitio web [visiting ghcscw.com/prior-authorization](https://ghcscw.com/prior-authorization).

13. ¿Cómo solicita mi proveedor una autorización previa?

Los proveedores pueden solicitar una autorización previa (PA) mediante el sitio web de GHC-SCW. Deben ir a For Partners (Para colaboradores) y luego seleccionar Prior Authorization (Autorización previa).

14. ¿Cuánto tiempo tarda en procesarse una autorización previa?

Una vez que GHC-SCW recibe la solicitud de PA de su proveedor, tenemos hasta 15 días calendario para revisarla. La mayoría de las solicitudes se procesan en una semana.

15. ¿Cómo transfiero mis expedientes médicos a mi nuevo proveedor?

Si tanto su proveedor anterior como el nuevo usan EPIC (UW Health, SSM Health, UnityPoint Health-Meriter, Divine Savior, Upland Hills, Fort Healthcare, Mercy Healthcare, Southwest Health, etc.), su nuevo proveedor puede importar sus expedientes electrónicamente.

Si su proveedor anterior no usa EPIC, comuníquese con el consultorio de ese proveedor para solicitar que sus registros se envíen a GHC-SCW.

16. ¿Qué otros pasos debo seguir al hacer la transición de mi atención?

Asegúrese de tener suficientes recetas o reabastecimientos de medicamentos antes de cambiar a GHC-SCW, para evitar interrupciones en su tratamiento.

Programe una cita como nuevo miembro dos semanas después de que se apruebe su solicitud de seguro. Llame a Servicios para Miembros para obtener su número de miembro, y luego programe una cita con su nueva clínica de atención primaria después de su fecha de inicio.

Regístrese para obtener una cuenta de GHCMYChartSM para que pueda administrar sus citas, ver los resultados de pruebas de laboratorio y comunicarse con su equipo de atención.

Para obtener más detalles y la información más actualizada, visite nuestro sitio web: [Transición de su atención](#).

TOGETHER, BETTER IS POSSIBLE

Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW)
MK24-108-1(9.25)

 **Group Health
Cooperative**
of South Central Wisconsin

TRANSICIÓN DE ATENCIÓN

Bienvenido a Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW). Sin importar qué clínica elija, estamos aquí para ayudarlo con sus necesidades de atención médica durante este período de transición. Para facilitar este proceso, por favor complete el formulario de abajo para cada persona de su familia cubierta por esta póliza. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el Departamento de Administración de la Atención (Care Management Department) al (608) 257-5294.

Envíe el formulario completo de una de las siguientes tres maneras:

1. Guarde el formulario como pdf y cargue el formulario completo en ghcscw.com/transition-your-care
2. Envíe los formularios completos por fax al (608) 733-6316.
3. También puede enviar los formularios por correo postal a: GHC-SCW Care Management, 1265 John Q Hammons Drive,

*Para jóvenes mayores de 18 años, se necesitará una autorización para hablar sobre la información médica con los padres.

Nombre del nuevo miembro:	Fecha de nacimiento:
Teléfono:	Fecha de nacimiento:
Nombre del padre/madre (si corresponde):	Mejor hora para que se comuniquen con usted:

Firma: _____ Fecha: _____

Proporcione los detalles sobre las próximas citas programadas dentro de los primeros 90 días después de iniciar su cobertura con GHC-SCW. Las citas de transición de atención no están garantizadas. Las citas con proveedores de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) y las primeras visitas con un especialista no son elegibles para la Transición de Atención.

Cita	Fecha	Especialidad	Diagnóstico	Nombre del especialista y clínica

¿Usa algún equipo médico duradero (p. ej., CPAP, MCG, bombas de infusión, prótesis, etc.)? Sí No

¿Recibe algún medicamento inyectable especializado o infusiones? Sí No

Indique el nombre, la dosis y el proveedor que receta **TODOS** los medicamentos que utiliza actualmente. Nuestro personal de farmacia revisará su lista y se comunicará con usted si surge algún posible problema de cobertura.

Medicamentos	Dosis	Proveedor que receta

TOGETHER, BETTER IS POSSIBLE

Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW)
MK18-23-5(9.25)F

 **Group Health
Cooperative**
of South Central Wisconsin

Partners Plus POS

Resúmenes de Beneficios



Aviso de no discriminación de GHC-SCW



Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen o nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, incluidas las características sexuales, entre ellas características intersexuales; embarazo o complicaciones relacionadas con el embarazo; la orientación sexual; la identidad de género y los estereotipos sexuales. GHC-SCW no excluye a las personas ni las trata de manera diferente o menos favorablemente debido a su raza, color, origen o nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

GHC-SCW:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades, incluidas modificaciones razonables y ayudas auxiliares apropiadas y gratuitas, como:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra de imprenta grande, audio, formatos electrónicos accesibles, entre otros)
- Proporciona servicios gratuitos de asistencia lingüística a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita modificaciones razonables, ayudas auxiliares apropiadas o servicios de asistencia lingüística, por favor comuníquese con Servicios para Miembros de GHC-SCW llamando al (608) 828-4853 o (800) 605- 4327, int. 4504 (TTY: 1-608-828-4815) o por correo electrónico a: member_services@ghcscw.com.

Si considera que GHC-SCW no ha proporcionado estos servicios o ha incurrido en discriminación por motivos de raza, color, origen o nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Oficial Principal de Cumplimiento Corporativo de GHC-SCW, 1265 John Q. Hammons Drive, Madison, WI 53717, teléfono: (608) 251-4156, TTY: (608) 828-4815, fax: (608) 257-3842 correo electrónico: compliance@ghcscw.com. Puede presentar una queja en persona o mediante correo, fax o correo electrónico. Si necesita asistencia para presentar la queja, el Oficial Principal de Cumplimiento Corporativo de GHC-SCW está disponible para asistirle.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services
Unidos 200 Independence Avenue SW.
Room 509f, HHH Building
Washington, DC 20201
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios para presentar quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Este aviso está disponible en el sitio web de GHC-SCW: https://ghcscw.com/SiteCollectionDocuments/Nondiscrimination_Notice_and_Language_Assistance_Services.pdf.

BETTER TOGETHERSM

Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW)
MK24-100-1(6.25)O
CSC25-19-01 1(06/25)F
Version 4: 6/2025



NOTICE OF AVAILABILITY OF LANGUAGE ASSISTANCE SERVICES AND AUXILIARY AIDS AND SERVICES

English:

ATTENTION: If you speak English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-608-828-4853 or 1-800-605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815) or speak to your provider.

Español (Spanish):

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-608-828-4853 or 1-800-605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815) o hable con su proveedor..

中文 (Simplified Chinese):

注意：如果您说[中文]，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，以无障碍格式提供信息。致电 608-828-4853 or 1-800-605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815) 或咨询您的服务提供者。

繁體中文 (Traditional Chinese):

注意：如果您說[中文]，我們可以為您提供免費語言協助服務。也可以免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 608-828-4853 or 1-800-605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815) 或與您的提供者討論。

Hmoob (Hmong):

LUS CEEB TOOM: Yog tias koj hais lus Hmoob, muaj cov kev pab cuam txhais lus pub dawb rau koj. Muaj cov cav zoo thiab cov kev pab cuam txhais ntaub ntawv ua lwm hom lus nrog rau cov kev pab dawb tsis kom them nqi rau. Hu 1-608-828-4853 los sis 1-800-605-4327 los sis tus leb txuas ntxiv (ext), 4504 (TTY: 1-608-828-4815) los sis hais qhia tau rau koj tus kws kho mob.

Русский (Russian):

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 1-608-828-4853 or 1-800-605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815) или обратитесь к своему поставщику услуг.

Tiếng Việt (Vietnamese):

LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 1-608-828-4853 or 1-800-605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.

ລາວ (Laotian):

ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ຈະມີ ບໍລິ ການຊ່ວຍດ້ານພາສາແບບບໍ່ ເສຍຄ່າໃຫ້ ທ່ານ. ມີ ເຄື່ອງຊ່ວຍ ແລະ ການບໍລິ ການແບບບໍ່ ເສຍຄ່າທີ່ ເໝາະສົມ ເພື່ອໃຫ້ຂໍ້ມູນໃນຮູບແບບທີ່ ສາມາດເຂົ້າ ໃຊ້ໄດ້. ໂທຫາເບ 1-608-828-4853 or 1-800-605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815) ຫລື ມາກັບຜູ້ໃຫ້ ບໍລິ ການຂອງທ່ານ.

Deutsch (German):

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachassistenzen zur Verfügung. Entsprechende Hilfsmittel und Dienste zur Bereitstellung von Informationen in barrierefreien Formaten stehen ebenfalls kostenlos zur Verfügung. Rufen Sie 1-608-828-4853 or 1-800-605-4327, ext. 4504 (TTY: 1-608-828-4815) an oder sprechen Sie mit Ihrem Provider.

BETTER TOGETHERSM

Group Health Cooperative of South Central Wisconsin (GHC-SCW)

MK24-100-1(6.25)O
CSC25-19-01 1(06/25)F
Version 4: 6/2025

 **Group Health
Cooperative**

ghcscw.com



of South Central Wisconsin

1265 John Q Hammons Dr.
Madison, WI 53717-1962

ghcsw.com