



Programa de Salud HUSKY Manuales para Miembros

HUSKY B



El programa de Salud HUSKY ofrece servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse mejor con nosotros. Si necesita ayuda, los servicios de asistencia lingüística y ayudas auxiliares adecuadas y servicios para proveer información en formatos accesibles están a su disposición. Por favor llámenos al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711) y escuche la indicación para conectarle con Servicios de Compromiso al Miembro. Estamos aquí de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.

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 1.800.859.9889 (TTY: 711).

Português do Brasil (Portuguese)

ATENÇÃO: Se você fala [inserir idioma], serviços gratuitos de assistência linguística estão disponíveis para você. Auxílios e serviços auxiliares apropriados para fornecer informações em formatos acessíveis também estão disponíveis gratuitamente. Ligue para 1.800.859.9889 (TTY: 711).

POLSKI (Polish)

UWAGA: Osoby mówiące po polsku mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Dodatkowe pomoce i usługi zapewniające informacje w dostępnych formatach są również dostępne bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 1.800.859.9889 (TTY: 711).

中文 (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 1.800.859.9889 (TTY : 711)。

Italiano (Italian)

ATTENZIONE: se parli Italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Sono inoltre disponibili gratuitamente ausili e servizi ausiliari adeguati per fornire informazioni in formati accessibili. Chiama l'1.800.859.9889 (TTY: 711).

Français (French)

ATTENTION : Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliares appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1.800.859.9889 (TTY : 711).

Kabuverdianu (Creole)

ATENÇÃO: Caso fale Kabuverdianu, existem serviços de assistência linguística gratuitos disponíveis. Estão também disponíveis apoios e serviços auxiliares adequados para prestar informações em formatos acessíveis. Ligue 1.800.859.9889 (TTY: 711).

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 1.800.859.9889 (TTY: 711).

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 để tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 1.800.859.9889 (Người khuyết tật: 711).

(Arabic) العربية

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم 1.800.859.9889 (أو تحدث إلى مقدم الخدمة).

한국어 (Korean)

주의: [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 1.800.859.9889(TTY: 711).

SHQIP (Albanian)

VINI RE: Nëse flisni [shqip], shërbime falas të ndihmës së gjuhës janë në dispozicion për ju. Ndhma të përshtatshme dhe shërbime shtesë për të siguruar informacion në formate të përdorshme janë gjithashtu në dispozicion falas. Telefononi 1.800.859-9889 (TTY: 711).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध होती हैं। सुलभ प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायक साधन और सेवाएँ भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। 1.800.859.9889 (TTY: 711)।

Tagalog (Filipino)

PAALALA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit mo ang mga libreng serbisyong tulong sa wika. Magagamit din nang libre ang mga naaangkop na auxiliary na tulong at serbisyo upang magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format. Tumawag sa 1.800.859.9889 (TTY: 711).

Ελληνικά (Greek)

ΠΡΟΣΟΧΗ: Εάν μιλάτε ελληνικά, υπάρχουν διαθέσιμες δωρεάν υπηρεσίες υποστήριξης στη συγκεκριμένη γλώσσα. Διατίθενται δωρεάν κατάλληλα βοηθήματα και υπηρεσίες για παροχή πληροφοριών σε προσβάσιμες μορφές. Καλέστε το 1.800.859.9889 (TTY: 711).

ÍNDICE

NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES.....	1
CAMBIOS EN SU INFORMACIÓN	1
¡BIENVENIDO AL PROGRAMA DE SALUD HUSKY!.....	2
Cómo aprovechar al máximo su Membresía	2
CÓMO FUNCIONA PARA USTED EL PROGRAMA DE SALUD HUSKY	2
Nuestro sitio web	2
Página principal para miembros de Salud HUSKY	2
Portal seguro para miembros.....	3
Portal seguro para proveedores.....	3
Tarjeta de Identificación del Miembro.....	4
La Línea de Ayuda de la Enfermera, 27 horas/7 días de la semana.....	5
Servicios de traducción.....	5
CÓMO ACCEDER A SUS SERVICIOS DE CUIDADO DE SALUD	5
Proveedores de Salud HUSKY	5
Cómo elegir a su proveedor de cuidado primario	5
Especialistas.....	7
Segundas opiniones.....	7
BENEFICIOS DE HUSKY B.....	7
COSTO COMPARTIDO.....	8
PROGRAMA HUSKY PLUS	8
Servicios cubiertos HUSKY Plus	8
Co-pagos	9
Administración de Cuidado Intensivo (ICM)	9
Información de Contacto.....	9
CÓMO OBTENER LA ATENCIÓN ADECUADA, EN EL MOMENTO JUSTO Y EN EL LUGAR CORRECTO	10
Cuidado preventivo/de rutina	10
Clínicas de cuidado urgente	10
Atención de emergencia	10
SERVICIOS CUBIERTOS.....	11
Cirugía Ambulatoria.....	11
Ambulancia.....	11
Servicios de salud mental y tratamiento de abuso de sustancias	11
Quiropráctico.....	12
Servicios Dentales.....	12
Diálisis.....	13
Equipo Médico Durable.....	14
Atención de Emergencia & Servicios de Cuidado Urgente	14
Atención de emergencia; fuera de Connecticut y de los Estados Unidos (EE. UU.)	15
Cuidado ocular/de la visión	15
Planificación familiar	15

Audífonos y exámenes (audiólogos)	16
Servicios de cuidado de salud en el hogar	16
Hospicio	17
Servicios Hospitalarios.....	17
Servicios de Laboratorios	18
Maternidad.....	18
Suministros Médico-quirúrgicos	18
Naturópatas.....	19
Dispositivos Ortóticos y Prótesis	19
Cobertura fuera del estado - Atención fuera de Connecticut y los Estados Unidos (EE.UU.)	19
Oxígeno.....	19
Suministros Parenterales/enterales.....	19
Servicios de farmacia.....	20
Medicamentos “de venta libre” (OTC, por sus siglas en inglés)	20
Servicios de Médico.....	21
Podiatría	21
Servicios de Radiología	22
Terapia de Rehabilitación	22
SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS.....	23
ADMINISTRACIÓN DE CUIDADO INTENSIVO (ICM).....	23
Niños y Jóvenes con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud (CYSHCN)	25
PROGRAMAS ESPECIALIZADOS	25
Manejo de Cuidados de Trasplante.....	25
Programa de Maternidad Comienzos Saludables	25
Programa de Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU)	26
Condiciones Crónicas y de alto riesgo	26
Vías Respiratorias Sanas – un programa para miembros con asma	26
Viviendo Bien con Sickle Cell – un programa para miembros con anemia de células falciformes.....	26
Vida Sana con Diabetes – un programa para miembros con diabetes	26
RECURSOS COMUNITARIOS.....	27
Programa de Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (WIC).....	27
Healthy Start (Comienzo Saludable).....	27
Nurturing Families (Familias Alimentadoras).....	27
Birth to Three (Infantes a Tres Años)	27
Línea de Información de HUSKY (211)	28
Servicios de Salud Infantil en la Escuela	28
Materiales educativos sobre temas de salud disponibles para los Miembros	28
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS	28
Sus derechos:.....	28
Sus responsabilidades:	29
NOTIFICACIÓN PARA INFORMAR A LAS PERSONAS SOBRE LOS REQUISITOS DE NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD.....	29

DIRECTIVAS AVANZADAS	30
QUEJAS, CALIDAD DE CUIDADO Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES ADVERSOS	31
PRIVACIDAD:	32
APELACIONES	33
Revisión Acelerada	34
Apelaciones Externas	34
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE MIEMBRO	34
RENOVACIÓN/REDETERMINACIÓN.....	34
FACTURACIÓN DE PRIMA	35
SALUD HUSKY ESTÁ AQUÍ PARA USTED.....	35
HOJA DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL MIEMBRO.....	36

NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

Servicios	Números Telefónicos
Servicios de Compromiso al Miembro del programa de Salud HUSKY Lunes a viernes: 8:00 a. m. a 6:00 p. m.	1.800.859.9889
Programa HUSKY Plus: Información, Elegibilidad y Autorizaciones Lunes - viernes: 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Servicios de Compromiso al Miembro	1.800.859.9889
Servicios de salud mental y tratamiento de abuso de sustancias Colaboración de Salud Mental y de Tratamiento de Abuso de Sustancias de Connecticut (CTBHP, por sus siglas en inglés) Lunes a viernes: 9:00 a. m. a 7:00 p. m.	1.877.552.8247
Servicios dentales Colaboración de Salud Dental de Connecticut (CTDHP, por sus siglas en inglés) Lunes a viernes: 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	1.855.283.3682
Servicios de Farmacia Programa de Asistencia de Farmacia de CT Lunes a viernes: 8:00 a.m. to 5:00 p.m.	1.866.409.8430
La Línea de Ayuda de la Enfermera 24 horas al día/365 días al año	1.800.859.9889
Línea de Reporte de Fraude Lunes a viernes: 8:30 a.m. to 5:00 p.m.	1.866.700.6109
Access Health CT para solicitar y renovar HUSKY B Lunes a viernes: 8:00 a.m. to 4:30 p.m. Durante la Inscripción Abierta estas horas pueden extenderse	1.855.805.4325
Problemas de Facturación Premium Lunes - viernes: 8:30 a.m. to 5:00 p.m.	1.800.656.6684

*Para las personas sordas o con dificultades auditivas, por favor marque el 711 o use su Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones o Videos.

CAMBIOS EN SU INFORMACIÓN

Para reportar cambios de dirección, teléfono, ingreso, o demográficos, o para añadir/eliminar miembros del hogar, por favor llame a **Access Health CT** al 1-855-805-4325. También puede hacer estos cambios al www.accesshealthct.com.

¡BIENVENIDO AL PROGRAMA DE SALUD HUSKY!

¡Gracias por unirse al programa de Salud HUSKY! Este manual le ayudará a comprender sus beneficios de Salud HUSKY y los servicios de salud disponibles para usted. Salud HUSKY está comprometido con su cuidado. Le ayudaremos a comprender sus beneficios y le proporcionaremos servicios de salud para ayudarle a tener la mejor salud posible. Nuestro objetivo es ayudarles a usted y a su proveedor a colaborar para procurar que usted tenga el mejor cuidado.

¡Esperamos con interés escuchar de usted!

Cómo aprovechar al máximo su Membresía

Si tiene preguntas, llame a los Servicios de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., o envíenos un [correo electrónico seguro](#).

Los Servicios de Compromiso al Miembro pueden ayudarle a:

- Encontrar un proveedor y hacer citas
- Elegir o cambiar a su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés)
- Aprender sobre los servicios de salud cubiertos y cómo obtenerlos
- Aprender sobre los programas especiales que usted puede usar
- Encontrar recursos en su comunidad que puedan ayudarle

Los Servicios de Compromiso al Miembro pueden darle información sobre los beneficios y servicios que el programa de Salud HUSKY tiene disponibles para usted. Podemos informarle cómo funciona el programa y resolver cualquier duda que usted pueda tener. Tenemos muchas personas que hablan inglés y español. Si usted habla otro idioma, le conseguiremos un traductor.

Contamos con muchos programas que ayudan a los miembros que tienen necesidades de cuidado de salud especiales. En este manual encontrará información detallada sobre estos programas. Si aún tiene alguna pregunta después de leer este manual, llámenos al 1.800.859.9889.

CÓMO FUNCIONA PARA USTED EL PROGRAMA DE SALUD HUSKY

Nuestro sitio web

Aprender acerca de los beneficios de su hijo, servicios, condiciones de salud y recursos comunitarios y acerca de la información y las noticias más recientes de Salud HUSKY. Para acceder al sitio, visite www.ct.gov/husky y oprima **“For Members” (Para miembros)** en el lado izquierdo de la pantalla. Esto lo dirigirá a la página principal para **“Miembros de Salud HUSKY.”**

Página principal para miembros de Salud HUSKY

La página principal para miembros del sitio web de Salud HUSKY está diseñada para usted. Pone justo al alcance de su mano la información que necesita sobre sus beneficios de Salud HUSKY.

En esta página encontrará enlaces a:

- Información de Miembros - Encuentre información importante para los miembros. Acceda al folleto de bienvenida, actualice su información personal o la de su hijo, complete el cuestionario personal de riesgo de salud de su hijo. Si su hijo es menor de 18 años, puede crear una nueva cuenta de Salud HUSKY para acceder de forma segura a la información sobre el PCP y la elegibilidad de su hijo. También puede aprender más acerca de su derecho a la privacidad y cómo puede notificar casos de posible fraude.

- Beneficios de miembros - Aprenda acerca de los beneficios de Salud HUSKY y encuentre materiales tales como los manuales para miembros de Salud HUSKY, las guías de referencia rápida, las tablas de beneficios y otra información importante
- Busque a un médico. Haga búsquedas en el directorio de proveedores para encontrar un proveedor de cuidado primario o un especialista ubicado en su área.
- Maneje su cuidado - Aprenda acerca de los servicios de Administración de Cuidado Intensivo (ICM, por sus siglas en inglés) y de los cuidados posteriores a una hospitalización.
- Salud y bienestar - Encuentre información y herramientas que le ayudarán a mantenerse lo más saludable posible. Encuentre información acerca de muchas condiciones seleccionando la opción **Your Health Library (Su biblioteca sobre temas de salud)** del menú **Health & Wellness (Salud y bienestar)**. Además, encuentre recursos comunitarios que pueden ayudarle a usted y a su familia.

Portal seguro para miembros

Si su hijo es menor de 18 años, cuando ingresa al portal seguro para miembros, puede ver la información de su hijo.

El portal también le permite:

- Ver sus detalles de miembro. Esto incluye el nombre, dirección, fecha de nacimiento y número de identificación de su hijo.
- Ver quién es el proveedor de cuidado primario de su hijo y averiguar cómo conseguir uno nuevo.
- Usar el directorio de proveedores de Salud HUSKY en nuestro sitio web para buscar proveedores que participen en el programa de Salud HUSKY (esta lista también está en la página **Find a Doctor [Busque un médico]**)
- Aprender acerca de otros programas que puede usar.
- Averiguar cómo comunicarse con nosotros.

Este portal es seguro. Esto significa que toda su información está a salvo cada vez que usted usa el portal.

Portal seguro para proveedores

Los proveedores también cuentan con un portal web seguro. Este portal les permite consultar los servicios de salud y las medicinas que le dieron a su hijo en el pasado. El PCP de su hijo también puede ver información de salud de otros proveedores de cuidado médico. Esto incluye hospitales, especialistas y farmacias. No incluye información de proveedores de salud mental, a menos que usted lo acepte. El PCP de su hijo puede tomar mejores decisiones sobre el tipo de cuidado médico que su hijo necesita cuando pueden ver la información de salud de su hijo a través de los otros proveedores de su hijo.

Si su hijo es menor de 18 años y usted no desea que el PCP de su hijo pueda ver la información de salud de sus otros proveedores, puede "optar por no participar" por su hijo. Esto significa que usted le informa a Salud HUSKY que no desea que el PCP de su hijo vea información médica de otros proveedores.

Para elegir la opción de exclusión, debe notificárselo a Salud HUSKY por escrito. Para descargar el formulario de solicitud de opciones de exclusión visite www.ct.gov/husky y oprima For **Members (Para miembros), Member Information (Información de miembros)** y luego **Opt-Out Information & Forms (Información y formularios de opciones de exclusión)**. También puede comunicarse con los Servicios de Compromiso al Miembro si desea que le enviemos el formulario por correo. El número telefónico es el 1.800.859.9889, o puede [enviarnos un correo electrónico seguro](#). Puedes optar por no participar en cualquier momento.

Si se ha excluido, puede cambiar de opinión. Puede cancelar su opción de exclusión en cualquier momento. Lo único que necesita es llenar el formulario de solicitud para cancelar sus opciones de exclusión. Para acceder a este formulario, visite www.ct.gov/husky y oprima **For Members (Para miembros), Member Information (Información de miembros)** y luego **Opt-Out Information & Forms (Información y formularios de opciones de exclusión)**. También puede llamarnos al 1.800.859.9889 o [enviarnos un correo electrónico seguro](#).

Si su hijo es mayor de 18 años, su hijo puede completar el formulario de exclusión por sí mismo.

Tarjeta de Identificación del Miembro

El programa de Salud HUSKY envía una tarjeta de identificación de miembro a cada uno de sus nuevos miembros. No comparta esta tarjeta con nadie. Cuando reciba la nueva tarjeta de identificación de miembro HUSKY de su hijo, busque el nombre de su hijo. Si el nombre está incorrecto, siga los pasos que se indican en la **página 1** de este manual bajo el título **CAMBIOS EN SU INFORMACIÓN**. También puede llamar a los Servicios de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889.

Siempre lleve con usted su tarjeta de identificación de miembro. Muestre esta tarjeta cada vez que su hijo vaya a recibir servicios médicos.

Estas son tarjetas de identificación de miembro de muestra. El primer ejemplo es cómo se ve una tarjeta de identificación si hay un costo compartido. El segundo es si no hay costo compartido.

Estas son muestras de tarjetas de identificación de miembros:

 <p>JOHN J. SAMPLE 123456789</p> <p>Co-pays apply: PCP (preventive care)..... \$0 PCP (non-preventive)..... \$10 Specialist.....\$10 Pharmacy.....\$5/\$10</p> <p>HUSKY B</p> <p>www.ct.gov/husky</p>	<p>Only the person named on this card can use this card to receive services. Use your PCP to coordinate your medical care.</p> <table border="0"> <tr><td>Member Engagement Services</td><td>1.800.859.9889</td></tr> <tr><td>Behavioral Health Services</td><td>1.877.552.8247</td></tr> <tr><td>Dental Health Services</td><td>1.855.283.3682</td></tr> <tr><td>24/7 Nurse Helpline</td><td>1.800.859.9889</td></tr> <tr><td>Provider Engagement Services</td><td>1.800.440.5071</td></tr> <tr><td>Pharmacy</td><td>1.866.409.8430</td></tr> <tr><td>Eligibility</td><td>1.855.626.6632</td></tr> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Providers: File claims directly at www.ctdssmap.com</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>If you do not have a Primary Care Provider, call Member Engagement Services.</p> </div>	Member Engagement Services	1.800.859.9889	Behavioral Health Services	1.877.552.8247	Dental Health Services	1.855.283.3682	24/7 Nurse Helpline	1.800.859.9889	Provider Engagement Services	1.800.440.5071	Pharmacy	1.866.409.8430	Eligibility	1.855.626.6632
Member Engagement Services	1.800.859.9889														
Behavioral Health Services	1.877.552.8247														
Dental Health Services	1.855.283.3682														
24/7 Nurse Helpline	1.800.859.9889														
Provider Engagement Services	1.800.440.5071														
Pharmacy	1.866.409.8430														
Eligibility	1.855.626.6632														
 <p>JOHN J. SAMPLE 123456789</p> <p>No cost share</p> <p>HUSKY B</p> <p>www.ct.gov/husky</p>	<p>Only the person named on this card can use this card to receive services. Use your PCP to coordinate your medical care.</p> <table border="0"> <tr><td>Member Engagement Services</td><td>1.800.859.9889</td></tr> <tr><td>Behavioral Health Services</td><td>1.877.552.8247</td></tr> <tr><td>Dental Health Services</td><td>1.855.283.3682</td></tr> <tr><td>24/7 Nurse Helpline</td><td>1.800.859.9889</td></tr> <tr><td>Provider Engagement Services</td><td>1.800.440.5071</td></tr> <tr><td>Pharmacy</td><td>1.866.409.8430</td></tr> <tr><td>Eligibility</td><td>1.855.626.6632</td></tr> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Providers: File claims directly at www.ctdssmap.com</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>If you do not have a Primary Care Provider, call Member Engagement Services.</p> </div>	Member Engagement Services	1.800.859.9889	Behavioral Health Services	1.877.552.8247	Dental Health Services	1.855.283.3682	24/7 Nurse Helpline	1.800.859.9889	Provider Engagement Services	1.800.440.5071	Pharmacy	1.866.409.8430	Eligibility	1.855.626.6632
Member Engagement Services	1.800.859.9889														
Behavioral Health Services	1.877.552.8247														
Dental Health Services	1.855.283.3682														
24/7 Nurse Helpline	1.800.859.9889														
Provider Engagement Services	1.800.440.5071														
Pharmacy	1.866.409.8430														
Eligibility	1.855.626.6632														

La tarjeta HUSKY B sin costo compartido es para miembros de nativos americanos o nativos de Alaska con reconocimiento federal. Esta tarjeta de identificación tendrá el nombre de su hijo, su número de identificación y el nombre de su plan HUSKY. También tendrá información de costo compartido. Tiene números de teléfono útiles en la parte posterior.

La Línea de Ayuda de la Enfermera, 27 horas/7 días de la semana

Si el proveedor de su hijo o el servicio de contestadora de su proveedor no están disponible, Salud HUSKY le ofrece a los miembros una manera de comunicarse con una enfermera registrada las 24 horas del día, los 7 días de la semana, mediante nuestra Línea de Ayuda de la Enfermera 24/7. Nuestras enfermeras capacitadas están disponibles en caso de que su hijo este enfermo, herido o necesite consejo de salud. Ellos pueden ayudarlo a decidir qué hacer.

Nuestra Línea de ayuda de la Enfermera, 24/7:

- Responderá sus preguntas sobre el cuidado de la salud de manera rápida y correcta.
- Le dirá a dónde acudir para recibir la atención que necesite.
- Le dará instrucciones de autocuidado y le indicará cómo identificar los servicios que usted puede usar.

Por favor, llame al 1.800.859.9889 para contactar a la Línea de Ayuda de la Enfermera, 27 horas/7 días de la semana

Servicios de traducción

Si llama a los Servicios de Compromiso al Miembro, nuestro personal podrá llamar a su vez a una línea de intérpretes en caso que sea necesario. Así podremos hablar con usted en su idioma preferido.

Si necesita que nuestros materiales escritos sean traducidos, podemos ayudarlo. Podemos traducir cualquiera de nuestros materiales escritos al idioma que usted prefiera.

Si tiene problemas para ver, podemos imprimir nuestros materiales escritos en letra grande. También podemos transcribirlos al sistema de escritura braille.

CÓMO ACCEDER A SUS SERVICIOS DE CUIDADO DE SALUD

Proveedores de Salud HUSKY

Su hijo recibirá todos los servicios de Salud HUSKY por parte de los proveedores de servicios de cuidado de salud que participan en el programa de Salud HUSKY. Puede usar el directorio de proveedores de Salud HUSKY en nuestro sitio web para buscar proveedores que sean parte del programa. Para acceder al directorio, visite www.ct.gov/husky, oprima **For Members (Para miembros)** y luego **Find a Doctor (Busque un médico)**. Puede buscar a los proveedores ubicados en su área. También puede llamar a los Servicios de Compromiso al Miembro para que le ayuden a buscar proveedores. Llámenos al 800.859.9889.

Si alguno de los proveedores de su hijo no está en el directorio de proveedores, puede llamarle para averiguar si participa en el programa de Salud HUSKY. En caso de que no sea así, denos información sobre su proveedor para que podamos contactarlo y consultar si desea unirse a nuestra red.

Podemos ayudarlo a inscribirse para que puedan dar tratamiento a los miembros de Salud HUSKY. Si los proveedores de su hijo no desean participar en el programa de Salud HUSKY, podemos ayudarlo a encontrar nuevos proveedores para su hijo. Incluso podemos ayudarlo a hacer una cita.

Cómo elegir a su proveedor de cuidado primario

Es importante que su hijo tenga un Proveedor de cuidado Primario (PCP). Un PCP es la fuente principal de cuidado de salud de su hijo. Debe tener una buena relación con el PCP de su hijo. Un PCP conocerá el historial de salud de su hijo y puede seguir sus necesidades de cuidado de su salud a medida que cambian con el tiempo. Su

hijo debe ver a un PCP para chequeos. Cuando se sienta enfermo, su hijo también debería ver a un PCP. Es muy importante tener un PCP si su hijo tiene necesidades serias de atención médica o muchos problemas de salud.

Puede llamar a los Servicios de Compromiso al Miembro para seleccionar un proveedor de cuidado primario o cambiar el que su hijo tiene actualmente. Llámenos al 1.800.859.9889, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., o envíenos un [correo electrónico seguro](#). También podemos ayudarle a hacer una cita para consultar a su proveedor de cuidado primario. También podemos ayudarlo a hacer una cita para que su hijo vea a un PCP.

Si no elige un proveedor de cuidado primario, asumiremos que el proveedor su hijo vio en el pasado es su PCP. Si su hijo es menor de 18, puede ver cuál es su proveedor de cuidado primario, visitando nuestro sitio web seguro en www.ct.gov/husky, oprima **For Members (Para miembros)** y luego **Member Login (Acceso de usuario)**. Puede cambiar el PCP de su hijo en cualquier momento. Tan solo comuníquese con nosotros.

Si cambia el PCP de su hijo, no necesita una nueva tarjeta de identificación de miembro. La tarjeta de identificación de Salud HUSKY actual de su hijo funcionará para cualquier PCP aprobado.

Hay diferentes tipos de profesionales médicos que pueden ser PCP de su hijo. Son los siguientes:

Tipo de proveedor de cuidado primario	Descripción:	Especialidad en la página web <i>Find a Doctor (Busque a un médico)</i>
Médico de Familia	Un médico que ofrece atención a todos los miembros de la familia.	Practicante de Familia
Pediatra general	Un médico que ofrece atención a niños, por lo general hasta los 18 o 21 años de edad.	Pediatra general, medicina pediátrica para adolescentes, enfermera pediátrica
Médico generalista/medicina interna	Un médico que ofrece atención preventiva y trata una amplia variedad de problemas de salud.	Médico generalista, medicina interna, medicina preventiva
Enfermera especializada	Una enfermera registrada que tiene capacitación adicional.	Enfermera especializada en salud para adultos, enfermera pediátrica, enfermera de medicina familiar, enfermera especializada (otra), enfermera de cuidado primario, enfermera registrada de práctica avanzada
Asistente certificado de médico (PA, por sus siglas en inglés)	Un profesional de atención de salud capacitado para cuidar sus necesidades médicas. Él o ella trabaja bajo la supervisión de un médico.	Asistente médico, asistente médico de cuidado primario, asistente médico clínico
Osteópata o médico especializado en medicina osteopática (DO, por sus siglas en inglés)	Un médico que ofrece atención a niños y adultos con un enfoque en el tratamiento “tanto de la mente como del cuerpo”, la conexión entre músculos y huesos y las causas de las enfermedades.	Osteópata
Hogar médico centrado en el paciente (PCMH, por sus siglas en inglés)	Un equipo de atención que trabaja de manera conjunta bajo la guía de un proveedor de cuidado primario. Se asegura de que usted reciba	Para encontrar consultorios de PCMH, oprima el enlace View a list of PCMH Practices (Ver una lista de

atención de todos los miembros del equipo cuando la necesite.

consultorios de PCMH) en la página **Find a Doctor (Busque un médico)**.

Especialistas

El programa de Salud HUSKY no requiere una referencia del proveedor de cuidado primario de su hijo para ver a un especialista médico. Un ejemplo de un especialista podría ser un proveedor de oído, nariz y garganta. Otros ejemplos son un cirujano, alergista o proveedor pulmonar (pulmón).

Debe avisar al proveedor de cuidado primario de su hijo si el/ella visita a un especialista. Esto ayudará a su PCP a mantener registro de la atención de su hijo recibe. También hay veces en las que un especialista solo verá a su hijo después de que lo haga su PCP. Si su hijo necesita un especialista, el PCP de su hijo o los Servicios de Compromiso al Miembro pueden ayudarle. Llámenos al 1.800.859.9889. También puede usar el Directorio de proveedores de Salud HUSKY para encontrar un especialista.

Segundas opiniones

Usted tiene derecho a recibir una segunda opinión con respecto a cualquier diagnóstico médico. Existen muchos motivos por los que quizá usted quiera pedir una segunda opinión.

Algunas razones son:

- Que usted considere que podría haber mejores tratamientos.
- Su hijo no está mejorando aunque el/ella haya seguido las órdenes de su proveedor
- Que el tratamiento sea muy peligroso, como una cirugía o quimioterapia
- Que el tratamiento sea prolongado o de por vida
- Que el tratamiento suponga riesgos médicos graves
- Que usted no confíe por completo en el consejo de su proveedor

Obtener una segunda opinión podría darle más detalles acerca de su diagnóstico. Ayudará a que sienta que está tomando la mejor decisión posible en lo que respecta a su tratamiento. Puede obtener una segunda opinión sin costo. Si necesita ayuda para encontrar a un proveedor al cual solicitarle una segunda opinión, llámenos al 1.800.859.9889.

BENEFICIOS DE HUSKY B

Abajo, encontrará un resumen de sus beneficios de HUSKY B. Estos servicios tienen que ser médicamente necesarios para recibirlos. “Medicamente necesario” significa servicios médicos, dentales, y de salud mental necesarios para:

- Mantener a su hijo lo más saludable posible
- Mejorar la salud de su hijo
- Detectar o tratar una enfermedad
- Ayudar a su hijo a mejorar después de la lesión
- Ayudar a su hijo a funcionar

Los servicios médicamente necesarios deben cumplir con las normas de atención médica de calidad. Estos servicios deben:

- Ser el tipo, nivel, cantidad o duración apropiados para su hijo
- Administrarse en el sitio apropiado de cuidado de salud;

- No ser provistos solo para facilitarle las cosas a usted, su hijo o a su proveedor.
- Costar no más que un servicio diferente que podría dar los mismos resultados.
- Be based on your child's medical condition
- Estar basado en su condición médica de su hijo

Algunos de los servicios/artículos cubiertos, como los de radiología, podrían necesitar autorización previa (preaprobación). Esto significa que el proveedor de su hijo debe primero conseguir la autorización previa del programa de Salud HUSKY antes de que usted reciba el servicio. Algunos servicios, como los de atención preventiva, no necesitan autorización previa. Si un servicio necesita autorización previa, usted no tiene que comunicarse con el programa de Salud HUSKY. Su proveedor lo hará por usted

Algunos de estos servicios necesitarán un co-pago. Esta información de co-pago se detalla a continuación para cada servicio.

COSTO COMPARTIDO

Las familias con niños en HUSKY B no deben pagar más del 5% de su ingreso bruto por primas, co-pagos, o coaseguro durante su año de elegibilidad. Una vez que usted alcance su máximo del 5%, le enviaremos una tarjeta nueva de ID de Miembro para su(s) niño(s) la cual indicará que no hay costo compartido para los servicios cubiertos por el Programa de Salud HUSKY. Esta tarjeta debe usarse por el resto del año de elegibilidad. Después de recibir su nueva tarjeta, sus facturas premium mostrarán un saldo de cero. Una vez que comience su próximo año de elegibilidad, su factura tendrá el monto de la prima adeudado. Tendrá que volver a pagar los co-pagos y el coaseguro hasta que alcance el máximo del 5%.

Los miembros de HUSKY B que sean miembros comprobados de una tribu de indígenas americanos o de Alaska reconocidos por el gobierno federal, no tienen que pagar primas, co-seguro, no co-pagos. Si su(s) niño(s) es(son) miembro(s) de una tribu de indígenas americanos o de Alaska, por favor comunique los detalles al Programa de Salud HUSKY. El Programa de Salud HUSKY le dará una nueva tarjeta de ID de Miembro para su hijo. También le daremos una carta que informa a sus proveedores que usted no tiene que pagar primas, coaseguro, o co-pagos.

Salud HUSKY solo hará un pago por servicios solamente a un proveedor que participe en el programa Salud HUSKY. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor participante, por favor llame a nuestro departamento de Servicios de Compromiso al Miembro. El número de teléfono es 1.800.859.9889, lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

PROGRAMA HUSKY PLUS

El programa HUSKY Plus (HUSKY Plus) es un suplemento de HUSKY B. Los servicios de HUSKY Plus pueden estar disponibles si su hijo necesita más servicios de los que HUSKY B brinda. Su hijo puede recibir estos bienes o servicios a continuación bajo HUSKY Plus cuando: 1) su hijo esté inscrito en HUSKY B; 2) los servicios son médicamente necesarios; y 3) los servicios solicitados no son más que los límites de beneficios de HUSKY Plus. Todos los servicios de HUSKY Plus deben ser autorizados antes de que su hijo reciba el servicio. Esto también se llama autorización previa.

Servicios cubiertos HUSKY Plus

- Terapias de rehabilitación:
 - Terapia física: dos visitas por semana
 - Terapia ocupacional: una visita por semana
 - Terapia del habla: una visita por semana

- Las terapias físicas, ocupacionales y del habla que se brindan en el hogar son solo para niños que no pueden salir de su casa. El número de visitas mencionado anteriormente aplica.
- Los pañales y los pull-ups combinan 180 por mes y hasta 180 forros desechables combinados, protectores/almoHADILLAS para miembros de 3 años o mayores
- Audífonos, baterías y reparaciones (cuando no están cubiertos por la garantía):
 - Para miembros de 12 años o menos: limitado al costo por encima del subsidio HUSKY B cada dos años (ya que HUSKY B paga hasta \$ 1,000);
 - Para miembros de 13 años en adelante: cubierto;
- Sillas de ruedas motorizadas: limitado a una cada cinco años;
- Ortesis: limitada a barras de rotación de pie y férulas (hallux valgus)

Co-pagos

No hay co-pagos ni deducibles para los servicios de HUSKY Plus.

Administración de Cuidado Intensivo (ICM)

El programa de Administración de Cuidados Intensivo (ICM) está disponible para ayudar a los miembros con necesidades de atención médica complejas o especiales.

Información de Contacto

Para obtener información sobre HUSKY Plus, llame a Servicios de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

CÓMO OBTENER LA ATENCIÓN ADECUADA, EN EL MOMENTO JUSTO Y EN EL LUGAR CORRECTO

Cuidado preventivo/de rutina

Una visita de cuidado preventivo es cuando su hijo visita al PCP para un chequeo de rutina. El motivo de la visita para ver cómo crece y se desarrolla su hijo. El horario preventivo / de cuidado se basa en la edad de su hijo. Está disponible hasta que su hijo tenga 19 años.

Un proveedor registrará la altura y el peso de su hijo y realizará pruebas de visión y audición. También se realizarán pruebas para revisar la sangre y la detección de plomo de su hijo. Dependiendo de la edad y el historial de salud de su hijo, el PCP también puede darle una inyección a su hijo. Esta visita es una oportunidad para que el PCP le aconseje sobre las necesidades nutricionales y los niveles de actividad de su hijo. También es un buen momento para hacer cualquier pregunta sobre la salud de su hijo.

Clínicas de cuidado urgente

Los problemas médicos urgentes son condiciones o síntomas que necesitan evaluarse y/o tratarse en menos de 24 horas. No se trata de emergencias. Ejemplos de estos problemas son los siguientes: fiebre, resfriado grave y síntomas de infección en el oído o tos persistente. Si su hijo tiene un problema que necesita cuidado urgente, llame a su PCP para hacer una cita. También puede llamar a la Línea de ayuda de la Enfermería, 27 horas/7 días de la semana al 1.800.859.9889 para hablar con una enfermera sobre los síntomas de su hijo.

También encontrará una lista de clínicas de cuidado urgente en nuestro sitio web. Visite www.ct.gov/husky y oprima **For Members (Para miembros)**, y **Find a Doctor (Busque un médico)** y luego **View List of Urgent Care Centers (Ver la lista de Centros de Atención de Urgencia)**, o llame a los Servicios de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889. Los co-pagos pueden aplicar para cuidado urgente.

Atención de emergencia

La atención de emergencia es la atención médica que se requiere de inmediato. Acuda a la sala de emergencias (ER, por sus siglas en inglés) o llame al 911 si su hijo tiene alguna emergencia.

Ejemplos son:

- Sangrado que no puede detenerse
- Dolor de pecho
- Quemaduras graves
- Ataques o convulsions
- Otros problemas de salud que podrían causar lesiones graves o la muerte

Si acude a la ER, lleve la tarjeta de identificación de Salud HUSKY de su hijo. Cuando llegue, pida al personal de la ER que llamen a el proveedor de cuidado primario o especialista de su hijo. No necesita autorización para recibir atención de emergencia. Siempre debe acudir a las visitas de seguimiento con el PCP de su hijo después de ir a la sala de emergencias y programar una visita de seguimiento. Esto permitirá que el PCP verifique la recuperación de su hijo y vea si hay algún cambio en su condición o medicamentos. Recuerde traer la lista de medicamentos de su hijo y las instrucciones que le dieron en la sala de emergencias. Si necesita ayuda para hacer una cita, llame a los Servicios de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889. Para la atención de emergencia en el estado, no hay co-pago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Si recibe atención de emergencia fuera del estado en una sala de emergencias, no se necesita autorización previa, pero la facilidad debe aceptar participar en el programa Salud HUSKY o se le pueden cobrar los servicios de emergencia. Si se necesita atención de emergencia fuera del estado, debe llamar al PCP de su hijo dentro de las 24 horas de la visita a la sala de emergencias.

Si tiene alguna pregunta sobre el cuidado de la salud, la clínica de cuidado urgente o la atención de emergencia, por favor llame a nuestro departamento de Servicios a Miembros al 1.800.859.9889. ¡Esperamos ayudarle de cualquier manera posible!

SERVICIOS CUBIERTOS

Cirugía Ambulatoria

Un centro de cirugía ambulatoria es una facilidad de cuidado de salud que hace cirugía y ciertos servicios diagnósticos, tales como una colonoscopia. Es un lugar ambulatorio, así que los pacientes no son admitidos para pasar la noche. Un centro de cirugía ambulatoria no es un hospital. Estos servicios no son tan serios como para hacerlos en un hospital, pero son demasiado serios para realizarse en la oficina del proveedor. Los centros de cirugía ambulatoria no proporcionan servicios de emergencia. Pueden enfocarse en una o más de estas especialidades:

- Dermatología
- Oídos, nariz y garganta
- Gastroenterología
- Cirugía general
- Ginecología
- Oftalmología
- Ortopedia
- Urología

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Ambulancia

Los servicios de ambulancia son un beneficio cubierto para emergencias. Transportación por ambulancia también se cubre cuando un miembro es trasladado de una facilidad de pacientes internados a otra facilidad de pacientes internados.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Servicios de salud mental y tratamiento de abuso de sustancias

La Colaboración de Salud Mental y de Tratamiento de Abuso de Sustancias de Connecticut (CTBHP) puede ayudarle a encontrar los servicios de salud mental y/o de tratamiento para trastornos por el consumo de sustancias que su hijo necesite.

Cómo contactar a la CT BHP:

- Llame a su Departamento de Servicio de Atención al Cliente al 1.877.552.8247, de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 7:00 p. m. Si padece sordera o tiene dificultades auditivas, llame al 711.
- Visite su sitio web en www.ctbhp.com, oprima **For Members (Para Miembros)**, **Member Resources (Recursos para miembros)** entonces **Find a Provider (Busque un Proveedor)**.

Los proveedores de servicios de salud mental tienen licencia para tratar problemas de salud mental y/o abuso de sustancias. Los proveedores de servicios de salud mental tienen licencia y son Psicólogos, Trabajadores Sociales Clínicos, Terapeutas Matrimoniales y Familiares, Consejeros Profesionales, Consejeros de Alcohol y Drogas, y Médicos.

Usted no necesita un referido para conseguir tratamiento de salud mental o de abuso de sustancias para su hijo.

A continuación se encuentra una lista de co-pagos relacionados con los servicios de salud mental.

Servicio	HUSKY B paga	Miembro paga
Salud Mental - hospitalización	100%	Ningún co-pago
Abuso de Sustancias – hospitalización Desintoxicación	100% Drogas: 60 días por año Alcohol: 45 días por año	Ningún co-pago
Salud Mental – ambulatorio	Tarifa permitida. Incluye terapia individual, grupal y de familia y programas diurnos.	Ningún co-pago
Abuso de sustancias – ambulatorio	Tarifa permitido. Incluye terapia individual, grupal y de familia, programas diurnos y mantenimiento de metadona.	Ningún co-pago
Servicios de Salud en el Hogar	100% para administración de medicamento Excluye: Cuidado de custodia, cuidado doméstico, o cuidado que podría administrarse en una oficina médica, hospital, o facilidad de enfermería especializada, u ofrecido al miembro en tal sitio.	Ningún co-pago
Servicios Residenciales	100% tratamiento residencial de DCF, estabilización de crisis, hogar grupal, albergue, hogar seguro, cuidado tutelar, ayuda comunitaria de vivienda, y vivienda transicional.	Ningún co-pago

Quiropráctico

Un quiropráctico trata problemas con la espalda. Los servicios quiroprácticos pueden ser administrados por un proveedor privado si los servicios son aprobados previamente. También se necesitará una orden de un proveedor antes de que servicios de quiropráctico puedan administrarse.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Servicios Dentales

Su cuidado dental está cubierto bajo el Programa de Salud HUSKY por la Colaboración de Salud Dental de Connecticut (CTDHP). El CTDHP proporciona cobertura dental completa para mantener su boca saludable y cuidado para cualquier problema de salud oral. Procedimientos cosméticos e implantes no son beneficios cubiertos.

Servicios	HUSKY B Paga	Miembro paga
Servicios Dentales	100%. Servicios preventivos dentales incluyen: Exámenes, 1 cada 6 meses Rayos-X Rellenos	Ningún co-pago

	Tratamientos de fluoruro	
Ortodoncia (Tirantes)	Los primeros \$725 por caso de ortodoncia. Una sola vez en la vida	Saldo después de \$725
Restauraciones (rellenos) de resina compuesta o amalgama	80% del honorario permitido	20% del honorario permitido
Coronas, Prostodoncia	67% del honorario permitido	33% del honorario permitido
Re-cementar Puentes	80% del honorario permitido	20% del honorario permitido
Dentaduras completas o parciales	50% del honorario permitido	50% del honorario permitido
Reparación, Revestimiento y Cambio de Base de Dentaduras	80% del honorario permitido	20% del honorario permitido
Tratamiento de conducto /Cirugía de Endodoncia; re-tratamiento de tratamiento de conducto	80% del honorario permitido	20% del honorario permitido
Otros Procedimientos Quirúrgicos	80% del honorario permitido	20% del honorario permitido
Extracción Quirúrgica, incluyendo muelas de juicio	67% del honorario permitido	33% del honorario permitido
Cirugía Periodontal (encías)	50% del honorario permitido	50% del honorario permitido
Extracción no Quirúrgica	80% del honorario permitido	20% del honorario permitido
Mantenedores de Espacio	67% del honorario permitido	33% del honorario permitido
Anestesia General y Sedación en la oficina	80% del honorario permitido	20% del honorario permitido

Si necesita ayuda para encontrar un dentista o hacer una cita, por favor llame a CTDHP al 1.855.283.3682 (1.855.CTDental), Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Si usted es sordo o con dificultad de audición puede llamar al 711 o usar su servicio de retransmisión de video. También puede visitar al sitio web de CTDHP al www.ctdhp.com. Co-pagos aplican para algunos de los servicios dentales para miembros de HUSKY B.

Diálisis

Servicios de diálisis son un beneficio cubierto. Estos servicios pueden ser administrados en el hogar, clínica, hospital, o institución.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Equipo Médico Durable

Equipo Médico Durable (DME) es equipo que:

- Puede usarse una y otra vez;
- Es usado usualmente para propósitos médicos;
- Generalmente no es útil para una persona que no esté enferma, lesionada, o discapacitada; y
- No es desechable.

Algunos ejemplos de DME cubiertos son

- Sillas de ruedas (no motorizadas) y accesorios
- Ayudas para caminar, tales como andadores, bastones y muletas
- Equipo de baño, tales como cómodas y equipo de seguridad
- Equipo de terapia de inhalación, tales como nebulizadores
- Camas hospitalarias y accesorios
- Otros dispositivos, tales como máquinas CPAP, monitores de apnea, y ventiladores

Necesitará una receta del proveedor de su hijo para DME. Autorización previa (pre-aprobación) también se necesita para muchos artículos DME. Si se requiere autorización previa, su vendedor de DME llamará al Programa de Salud HUSKY.

La cobertura suplementaria de HUSKY Plus puede estar disponible para los niños con elegibilidad médica de HUSKY B. HUSKY Plus podría cubrir sillas de ruedas motorizadas.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Atención de Emergencia & Servicios de Cuidado Urgente

La atención de emergencia es la atención médica que se requiere de inmediato. Acuda a la sala de emergencias (ER) del hospital o llame al 911 si su hijo tiene una emergencia.

Las clínicas de cuidado urgente pueden atender problemas médicos que no pongan en riesgo la vida pero que no puedan esperar. Para encontrar una clínica de cuidado urgente ubicada cerca de usted, visite www.ct.gov/husky y oprima **For Members (Para miembros)**, **Find a Doctor (Busque un médico)** y luego **View List of Urgent Care Centers (Ver la lista de Centros de Atención de Urgencia)**.

Razones para usar la sala de emergencias	Razones para usar las clínicas de cuidado urgente
Sangrado que no puede detenerse	Enfermedades comunes; por ejemplo, resfriados, tos, síntomas de catarro, infecciones del oído, dolor de garganta, migrañas, fiebre e infecciones de la piel
Dolor en el pecho	Lesiones menores, como torceduras o esguinces de tobillo, dolor de espalda, cortaduras y quemaduras menores
Ataques o convulsiones	

Si acude a la ER o a una clínica de cuidado urgente, lleve la tarjeta de identificación de Salud HUSKY de su hijo. Pídale al personal que llame al PCP o especialista de su hijo cuando llegue. No necesita autorización previa para recibir atención de emergencia. Siempre debe hacer un seguimiento con el PCP de su hijo después de ir a la ER o

un clínica de cuidado urgente y programar una visita de seguimiento. Esto permitirá que el PCP verifique la recuperación de su hijo y vea si hay algún cambio en su condición o medicamentos. Recuerde traer la lista de medicamentos de su hijo y las instrucciones que le hayan dado en la ER. Si necesita ayuda para hacer una cita, llame a los Servicios de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889. Para la atención de emergencia en el estado, no hay co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

No necesita autorización previa para recibir atención de emergencia o cuidado urgente. Si recibe atención de emergencia fuera del estado en la ER, no se necesita autorización previa pero la instalación debe aceptar participar en el programa Salud HUSKY o se le pueden cobrar los servicios de emergencia. Si se necesita atención de emergencia fuera del estado, debe llamar al PCP de su hijo dentro de las 24 horas de la visita a la ER.

Atención de emergencia; fuera de Connecticut y de los Estados Unidos (EE. UU.)

El cuidado de emergencia está cubierto cuando su hijo viaja fuera de Connecticut pero aún permanece en los EE. UU., lo cual incluye a Puerto Rico y otros territorios de los EE. UU. La atención debe ser una verdadera emergencia. Además, el hospital y el proveedor deben aceptar participar en el programa de Salud HUSKY para poder pagarles. Si el proveedor no acepta participar, es posible que usted reciba una factura de cobro por estos servicios de emergencia. Si usted recibe una factura de cobro, comuníquese lo más pronto posible con los Servicios de Compromiso al Miembro.

Si usted está de viaje fuera de los EE. UU., Puerto Rico u otros territorios de los EE. UU., Salud HUSKY no cubre ninguna atención ni servicio, incluso si se trata de una emergencia. Para esos casos quizá desee adquirir un seguro de salud para viajes.

Cuidado ocular/de la visión

El cuidado de la visión es un servicio cubierto que usted puede recibir de oftalmólogos, optometristas y ópticos. Por favor tenga en cuenta lo siguiente:

- Los exámenes de la vista están cubiertos, pero hay un co-pago de \$15
- Salud HUSKY pagará \$ 100 por 1 par de anteojos cada 2 años
 - **No habrá excepción** en el caso de anteojos perdidos, robados o rotos
- Existen limitaciones en los tipos de marcos y lentes

Planificación familiar

Los servicios de planificación familiar incluyen aquellos que sirven para diagnosticar, tratar y orientar a las personas en edad reproductiva.

Los servicios de planificación familiar cubiertos incluyen:

- Exámenes de salud reproductiva
- Orientación y educación para el paciente relacionadas con la planificación familiar
- Aborto
- Exámenes clínicos para detectar la presencia de condiciones que afecten la salud reproductiva
- Exámenes de detección, análisis, tratamiento y orientación previa y posterior a los análisis relacionados con enfermedades de transmisión sexual y HIV
- Anticonceptivos orales (píldoras anticonceptivas)
 - Se aplicarán co-pagos en la farmacia (\$5 por genéricos y \$10 por marca)
 - No hay co-pago si se proporciona en el consultorio de un proveedor o clínica

- Dispositivos anticonceptivos, inserción de IUD, dispositivos de liberación de tiempo implantables internos y su inserción, y inyecciones anticonceptivas de liberación prolongada
 - No se aplican co-pagos

Las histerectomías solo están cubiertas si hay razones médicas que las justifiquen. No están cubiertas con fines de planificación familiar.

El tratamiento para la infertilidad, incluida la esterilización por inversión, la fertilización in vitro, la inseminación artificial, la criopreservación y los medicamentos para la fertilidad no están cubiertos. La esterilización no es un beneficio cubierto

No hay co-pago por visitas a la oficina. Los servicios se cubren al 100%.

Audífonos y exámenes (audiólogos)

Los exámenes auditivos de rutina están cubiertos. Hay un co-pago de \$15 por exámenes de audición.

Los audífonos están cubiertos solo para niños de 0 a 12 años. Salud HUSKY pagará \$ 1,000 para los audífonos de su hijo cada 2 años.

Para los audífonos, HUSKY Plus puede estar disponible para los niños médicamente elegibles de HUSKY B. Vea la sección HUSKY Plus de este manual.

Servicios de cuidado de salud en el hogar

Agencias de Cuidado de Salud en el Hogar prestarán servicios a domicilio para personas que los necesiten. Estos servicios incluirán:

- Visitas de enfermería especializada (menos de dos horas al día)
 - Las visitas de enfermería que son más de dos horas por día se llaman visitas de enfermería prolongadas. Ellos no están cubiertos.
- Servicios de salud en el hogar. Esto es cuidado personal práctico que ayuda con actividades cotidianas tales como: vestirse, bañarse, comer, transferencias (ayuda para caminar o cambiar de posición, como por ejemplo de sentado a acostado), y uso del baño
- Visitas de maternidad para personas con embarazos de alto riesgo.
- Rehabilitación a corto plazo (por favor vea la sección *Terapia de Rehabilitación* para más información)
 - Incluye terapia física, terapia del habla, y terapia ocupacional
 - Hay un límite combinado de 60 días para terapia física, terapia del habla, y terapia ocupacional. Esto significa que hay 60 días de cobertura para todos los tres servicios contados juntos.

Se necesita autorización previa para todo servicio de salud en el hogar después de la primera visita. Se necesita también para algunos servicios de enfermería.

Servicios de limpieza y de ayuda doméstica no son un beneficio cubierto. Estos servicios no proporcionan cuidado personal práctico. Más bien, ayudan con tareas caseras tales como cocinar, limpiar, y lavandería.

La cobertura suplementaria de HUSKY Plus para servicios de rehabilitación en el hogar puede estar disponible para los niños HUSKY B médicamente elegibles. HUSKY Plus puede cubrir terapia física, terapia del habla y terapia ocupacional más allá de los 60 días si es médicamente necesario.

No hay co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Hospicio

Hospicio proporciona apoyo médico, emocional y espiritual durante las últimas etapas de una enfermedad que no se puede curar. La meta de hospicio es proporcionar comodidad y calidad de vida. Servicios de hospicio son disponibles para miembros con una enfermedad terminal y un proveedor ha determinado que se les quedan seis meses o menos de vida. Los servicios de hospicio ofrecen tratamiento enfocado en el alivio de los síntomas y el objetivo de mantener a miembros terminales lo más cómodos posible. El hospicio puede administrarse a un paciente hospitalizado o en el hogar. Los miembros tienen el derecho de escoger el hospicio como una opción al llenar el Formulario de Elección de Hospicio disponible a través de los proveedores

Los servicios de hospicio incluyen:

- Cuidado de enfermería
- Terapia física, terapia del habla, y terapia ocupacional
- Servicios sociales medicos
- Medicación para alivio de dolor y control de síntomas
- Orientación de dieta
- Asesoramiento de duelo
- Ayudantes de salud en el hogar y ayudantes domésticos
- Suministros médicos y DME
- Hospitalización a corto plazo, incluyendo cuidado de respirio y control de dolor

Se necesita autorización previa para hospicio de paciente hospitalizado que dure más de cinco días.

Los miembros de HUSKY B no tienen que renunciar a sus derechos para el tratamiento dirigido a curar la condición terminal si eligen los servicios de hospicio. Pueden continuar el tratamiento agresivo de su enfermedad mientras están en cuidado de hospicio.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Servicios Hospitalarios

Servicios de hospital son cubiertos tanto para servicios de paciente internado y servicios ambulatorios.

Los servicios de paciente internado no tienen ningún co-pago. Se cubren al 100%.

Ejemplos de servicios ambulatorios de hospital son:

- Rehabilitación cardíaca
 - No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.
- Cuidado de emergencia
 - No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.
- Trabajo de laboratorio
 - No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.
- Visitas médicas
 - Visitas preventivas: No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.
 - Visitas por enfermedad: co-pago de \$10
- Servicios de radiología;
 - No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.
- Visitas de cuidado urgente
 - Hay un co-pago de \$10 para visitas de cuidado urgente.

Una estadía en el hospital necesitará autorización previa a menos que sea para el cuidado de la maternidad y el parto.

Siempre debe hacer un seguimiento con el PCP de su hijo después del alta del hospital. Se recomienda que llame al PCP de su hijo de inmediato y programe una visita al consultorio. Esto les permitirá verificar la recuperación de su hijo, controlar la respuesta de su hijo a cualquier tratamiento y observar cualquier cambio en la condición o los medicamentos de su hijo. Recuerde traer la lista de medicamentos de su hijo y las instrucciones que le dieron en el hospital al momento del alta. Si necesita ayuda para programar una cita, llame a Servicios de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889.

Servicios de Laboratorios

Los servicios de laboratorio y los exámenes de diagnóstico le sirven a su proveedor para diagnosticar o descartar enfermedades o padecimientos. Estos exámenes pueden realizarse en el laboratorio de un hospital, en el consultorio de su proveedor o en un laboratorio independiente. Algunos exámenes, incluidos los exámenes genéticos, necesitan autorización previa.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Maternidad

Las visitas de maternidad aseguran que usted tenga un embarazo sano y que usted esté sana después de dar a luz a su bebé. Visitas prenatales (antes del nacimiento) y pospartos (después del nacimiento) son cubiertos. La hospitalización por maternidad también son un beneficio cubierto.

Salud HUSKY ahora cubre los servicios de parto en un centro de maternidad independiente. Llame a Servicios de Compromiso al miembro al 1.800.859.9889 para obtener más información.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Suministros Médico-quirúrgicos

Suministros médico-quirúrgicos son aquellos artículos que:

- Son desechables – No pueden usarse una y otra vez
- Se usan para tratar o diagnosticar una condición médica
- Pueden usarse después de una cirugía
- Por lo general no son útiles para quienes no están enfermos, lesionados o discapacitados

Unos ejemplos de suministros médico-quirúrgicos que son cubiertos son:

- Vendaje
- Catéteres
- Suministros de ostomía
- Suministros relacionados con la diabetes

Los pañales, los forros, los forros y los protectores están cubiertos por HUSKY Plus para niños médicamente elegibles de 3 años o más. Vea la sección de HUSKY Plus de este manual.

Necesitará una receta de su proveedor para obtener provisiones médicas quirúrgicas. Para algunos artículos es limitada la cantidad que tiene cobertura cada mes. Se requiere autorización previa para muchos artículos. En caso de que se requiera autorización previa, su proveedor se comunicará con el programa de Salud HUSKY.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Naturópatas

La medicina naturópata trata enfermedades usando tratamientos naturales tales como hierbas, dieta y cambios de estilo de vida para sanar.

Hay un co-pago de \$10 para visitas a un naturópata.

Dispositivos Ortóticos y Prótesis

Dispositivos ortóticos y prótesis son herramientas correctivas o de apoyo que se fabrican para:

- Reemplazar una parte faltante del cuerpo;
- Prevenir o corregir una deformidad o disfunción física del cuerpo
- Apoyar una parte débil o deformada del cuerpo.

Un dispositivo ortótico o prótesis es cubierto cuando un proveedor escribe una receta por el mismo. Se requiere autorización previa para algunos dispositivos ortóticos o prótesis.

Zapatos ortopédicos y prostéticos no son cubiertos.

La cobertura suplementaria de HUSKY Plus puede estar disponible para los niños con elegibilidad médica de HUSKY B. Vea la sección HUSKY Plus de este manual.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Cobertura fuera del estado - Atención fuera de Connecticut y los Estados Unidos (EE.UU.)

Los servicios que no sean de emergencia entregados fuera de Connecticut, y dentro de los EE. UU., Puerto Rico y otros territorios de EE. UU, deben ser autorizados antes de recibir los servicios. El proveedor o la instalación debe participar en el programa de Salud HUSKY para que se le paguen los servicios.

- La atención de emergencia está cubierta cuando su hijo viaja fuera de Connecticut, pero todavía se encuentra en los EE.UU., Incluso Puerto Rico y otros territorios de EE. UU. El cuidado debe ser una verdadera emergencia. Además, el hospital y el proveedor deben aceptar participar en el programa de Salud HUSKY para recibir el pago. Si el proveedor no acepta participar, puede recibir una factura por estos servicios de emergencia. Si recibe una factura, comuníquese con Servicios de Compromiso al Miembro tan pronto como pueda.
- Si viaja fuera de los EE.UU., Puerto Rico y otros territorios de EE.UU., HUSKY no cubre ningún cuidado o servicio, incluso si se trata de una emergencia. Es posible que desee comprar un seguro de salud para viajes.

Oxígeno

Terapia de oxígeno que ha sido recetado por un proveedor es un servicio cubierto excepto si se receta para uso "cuando sea necesario." El uso de oxígenos "cuando sea necesario" no es cubierto.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Suministros Parenterales/enterales

Los suministros parenterales/enterales son artículos usados para introducir nutrición líquida a una vena, al estómago, o al intestino.

Algunos ejemplos de suministros parenterales/enterales son:

- Tubos de alimentación

- Bombas de infusión

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Servicios de farmacia

Hay que presentar su tarjeta de Salud HUSKY B cada vez que recoja una medicina de la farmacia.

Servicios	HUSKY B paga	El Miembro paga
Medicamento	Saldo después de co-pago de \$5, por genérico y recetado de venta libre (OTC)	Co-pago de \$5 por genérico y de venta libre recetado
	Saldo después de co-pago de \$10 de marca y recetado (OTC)	Co-pago de \$10 de marca y recetado de venta libre de marca
Anticonceptivos orales	Saldo después de co-pago de \$5, por genérico	\$5 de co-pago por genéricos
	Saldo después de co-pago de \$10 de marca	\$10 de co-pago de marca

Medicamentos “de venta libre” (OTC, por sus siglas en inglés)

- Medicinas que usted puede comprar “libremente sin receta” (OTC) son cubiertos cuando su proveedor escribe una receta para ellos.
- Los suministro OTC para diabéticos que puede obtener a través de su beneficio de farmacia, como las jeringas de insulina, están cubiertos para todos los miembros.

Si usted no está seguro si su medicina será cubierta, por favor llama el Programa de Asistencia de Farmacia de Connecticut. Su número de teléfono es 1.866.409.8430. Estamos abiertos de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

El proveedor de su hijo siempre recetará una medicina genérica. Para recetar una medicina de marca, su proveedor primero tiene que pedir aprobación del Programa de Asistencia de Farmacia de Connecticut. Si la receta de su hijo requiere autorización previa, el/ella no podrá obtener una receta completa de su medicamento. Sin embargo, la farmacia podría llenar por una sola vez temporalmente una receta de 14 días. Si eso sucede, es importante que el proveedor de su hijo brinde a la farmacia la información que necesita para completar toda la receta.

- Las farmacias dentro del estado que participan en el programa Salud HUSKY completan los medicamentos de su hijo. Si su hijo viajará fuera del estado, el/ella debe informarle a su proveedor. También dígame a la farmacia. Puede solicitar un reabastecimiento temprano de los medicamentos de su hijo. De esta manera, su hijo no se la acabará mientras esté fuera. Se puede reabastecer recetas debido a viaje una vez cada seis meses.

Si tiene preguntas sobre sus servicios de farmacia, o si quiere más información, por favor llame al Centro de Llamadas para Clientes de Farmacia. Su número de teléfono es 1.866.409.8430 y ellos están disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. El Centro de Llamadas para Clientes de Farmacia puede:

- Encontrar una farmacia cerca de usted que participa en el Programa de Salud HUSKY
- Ver si cierto medicamento o artículo médico es cubierto
- Trabajar con su farmacéutico para ayudar a usted a conseguir su medicina
- Hablar sobre cualesquier preguntas o inquietudes que usted tenga

Servicios de Médico

Los servicios pueden ser brindados por un médico y algunos profesionales de la salud relacionados. Estos incluyen enfermeras registradas de práctica avanzada (APRNs), enfermeras parteras certificadas y asistentes médicos (PA) que participan en el programa Salud HUSKY. Los servicios cubiertos incluyen:

- Visitas de oficina
 - Un co-pago de \$10 aplica para visitas de oficina no preventivas.
- Visitas de cuidado preventivo
 - No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.
- Cuidado ginecológico
 - No hay co-pago para visitas preventivas o visitas relacionadas con planificación familiar.
- Pruebas de alergia
 - Hay un co-pago de \$10 por una visita de oficina de alergia.
- Tratamiento de alergia
 - No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.
- Servicios de planificación familiar
 - No hay co-pago para visitas de oficina. Los servicios se cubren al 100%.
 - Co-pagos par anticonceptivos pueden aplicarse (por favor vea la sección de *Farmacia*).
- Visitas a Especialistas
 - Hay un co-pago de \$10 para una visita a un especialista.
- Cirugía de obesidad
 - Tratamientos de obesidad solamente se cubren cuando la obesidad es causada por una enfermedad o esté agravando una enfermedad. Los únicos tipos de tratamiento cubiertos para obesidad son tratamientos quirúrgicos.
 - Tratamientos de obesidad siempre requieren autorización previa.
 - No hay co-pago para la cirugía. Los servicios se cubren al 100%.
- Visitas de oficina relacionadas podrían tener co-pagos.
- Cirugía reconstructiva
 - Cirugía reconstructiva se cubre solamente para tratar un problema médico. No se cubre para razones cosméticas. No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.
- Inyecciones
 - No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Ciertos servicios de oficina requerirán un co-pago.

Podiatría

La podiatría es el cuidado médico de los pies.

- El cuidado rutinario del pie no se cubre a menos que usted tenga una condición sistémica. Esto incluye la diabetes. El proveedor de su hijo tiene que decir que médicamente es necesario. El cuidado rutinario del pie incluye servicios tales como recorte de uñas y el tratamiento de callos y callosidades.
- La higiene simple de los pies —como el lavado, el secado y la humectación de los pies— no está cubierta.

Hay un co-pago de \$10 para ver a un podiatra.

Servicios de Radiología

Los servicios de radiología incluyen rayos-X, MRI, escaneo CAT, escaneo PET, y ultrasonido. Algunos servicios de radiología requieren autorización previa.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

Terapia de Rehabilitación

Los servicios de terapia de rehabilitación pueden ser administrados por una clínica independiente, una clínica de hospital o en una oficina. Los servicios son administrados por un terapeuta con licencia para personas discapacitadas o lesionadas. Algunos servicios requieren autorización después de cierto número de visitas. Los servicios cubiertos incluyen:

- Terapia física
- Terapia del habla
- Terapia ocupacional
- Audiología

Rehabilitación a corto plazo incluye terapia física, terapia del habla, terapia ocupacional, terapia respiratoria, y servicios de audiología. Puede ser administrada por diferentes tipos de proveedores:

- Agencia de servicios de salud en el hogar
 - Terapia física, terapia del habla, y terapia ocupacional pueden darse en el hogar.
- Terapeuta Independiente ambulatoria
 - Terapia física, terapia del habla, terapia ocupacional, y audiología pueden darse en un sitio ambulatorio por un terapeuta independiente.
- Facilidad de enfermería
 - Terapia física, terapia del habla, terapia ocupacional, y terapia respiratoria pueden darse in una facilidad de enfermería
- Clínica de rehabilitación
 - Terapia física, terapia del habla, terapia ocupacional, audiología, y terapia respiratoria pueden darse in una clínica de rehabilitación.

Se necesita autorización previa para todos los servicios de terapia después del primer examen. Se necesita también para algunos servicios de enfermería.

Hay un límite combinado de 60 días para terapia física, terapia del habla, y terapia ocupacional. Esto significa que hay 60 días de cobertura para todos los tres servicios contados juntos.

La cobertura suplementaria de HUSKY Plus para servicios de rehabilitación puede estar disponible para los niños HUSKY B médicamente elegibles. HUSKY Plus puede cubrir terapia física, terapia del habla y terapia ocupacional después de 60 días si es médicamente necesario. Vea la sección de HUSKY Plus de este manual.

No hay ningún co-pago. Los servicios se cubren al 100%.

* Para los servicios de rehabilitación relacionados con el trastorno de salud mental /uso de sustancias: consulte ***Behavioral Health Services (Servicios de salud mental y tratamiento de abuso de sustancias)***.

SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS

No todos los servicios son cubiertos por su beneficio. Unos ejemplos de servicios no cubiertos incluyen:

- Acupuntura/Biorretroalimentación/Hipnosis
- Monitoreo ambulatorio de presión arterial
- Cirugía cosmética o plástica
- Servicios educativos
- Tratamientos experimentales
- Tratamiento de infertilidad
- Cuidado de enfermería especializada a largo plazo
- Servicios fuera de la red
- Transportación médica no de emergencia
- Exámenes físicos necesarios para empleo, seguros, escuela, campo de verano, etc.
- Cuidado rutinario de pie
- Servicios fuera de Connecticut, excepto servicios de emergencia o servicios de proveedores fronterizos (proveedores en estados que limitan con Connecticut) que participan en el programa Salud HUSKY
- Servicios que no son médicamente necesarios
- Esterilización y reversión de esterilización
- Programas de reducción de peso
- Pelucas

ADMINISTRACIÓN DE CUIDADO INTENSIVO (ICM)

Salud HUSKY ofrece servicios de Administración de cuidados intensivo (ICM) sin costo para los miembros con necesidades de salud especiales, así como a los miembros que están embarazadas o que han dado a luz recientemente un bebé. El programa ICM les ayuda a usted y a su familia a comprender mejor y cuidar la salud de su hijo.

Hay enfermeras, especialistas trabajadoras de salud comunitaria, y otros miembros del equipo que trabajarán con usted y los proveedores de su hijo. Ellos trabajarán con usted para controlar las condiciones de salud de su hijo y otros problemas que pueda tener su hijo.

El equipo de ICM puede inscribir a su hijo para el programa de ICM por teléfono. También pueden reunirse con usted en persona, ya sea en su casa, o en el consultorio del proveedor de su hijo o mediante videoconferencia.

Durante su reunión con el personal de ICM, usted puede hablar sobre cualesquier problemas de salud que su hijo tenga. El equipo de ICM desea que usted participe en el cuidado de su hijo. La enfermera trabajará con usted para que pueda elaborar un plan de atención según los problemas de salud de su hijo que más le preocupan. Este plan de atención se puede compartir con el PCP de su hijo para que él o ella sepa cómo ayudarlo. Esto también ayudará al PCP de su hijo a comprender mejor sus objetivos.

Algunas condiciones comunes con las que puede ayudarle el equipo de ICM son:

- Asma
- Cáncer
- Ciertas situaciones sociales, por ejemplo falta de vivienda, y ponerle en contacto con recursos comunitarios
- Enfermedad Pulmonar obstructiva crónica (COPD, por sus siglas en inglés)

- Dolor crónico
- Diabetes
- Lesiones en la cabeza o de la médula espinal
- Condiciones cardíacas
- Trastornos del sistema inmunitario
- Enfermedad renal
- Quemaduras graves
- Trastornos mentales, como depresión y abuso de sustancias
- Condiciones neurológicas
- Recién nacidos que estén en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU, por sus siglas en inglés)
- Embarazo y periodo posterior al parto
- Anemia celular falciforme (Sickle cell disease)
- Trasplantes

El equipo de ICM trabajará con usted y los proveedores de su hijo para responder a sus preguntas de salud.

Ellos también pueden ayudarle:

- Informarse más acerca de la enfermedad o condición de su hijo.
- Programar citas o establecer otros servicios de salud.
- Revisar los medicamentos de su hijo para que comprenda cómo deben tomarse, según lo ordenado por el proveedor de su hijo.
- Asegurar que todos sus proveedores estén trabajando juntos para manejar mejor el cuidado de su hijo.
- Asegurar que su hijo esté recibiendo el cuidado apropiado, en el lugar apropiado, en el momento oportuno.

Como miembro de Salud HUSKY, su hijo puede tener su propia enfermera para ayudarle a el/ella con su cuidado de salud y otras necesidades importantes.

La enfermera de su hijo hará lo siguiente:

- Llamarlo por teléfono o por videoconferencia usando las conexiones telefónicas para que podamos verlo cara a cara y /o reunirnos con usted en persona
- Hablarle sobre la salud de su hijo
- Responderá las preguntas que tenga acerca de su salud y le dará materiales educativos sobre temas de salud
- Se mantendrá en contacto para ayudar a su hijo a mantenerse saludable
- Le ayudará a entender la atención que necesita para mantenerse saludable
- Ayudarlo a hablar con el proveedor de su hijo sobre sus problemas de salud
- Trabjará de cerca con usted y el proveedor de su hijo para hacer el mejor plan que satisfaga todas las necesidades de atención médicas de su hijo
- Asegurará que reciba la ayuda que necesite, como tales como referidos para cuidado de salud en el hogar, equipo especial, y recursos en la comunidad
- Le ayudará a reunirse en persona con un trabajador de salud comunitaria para aprender más acerca de recursos comunitarios tales como:

- Servicios de salud mental y tratamiento de abuso de sustancias
- Apoyos relacionados con el cancer
- Cuidado infantil
- Ropa
- Bancos de pañales
- Servicios para personas con discapacidad
- Apoyos para personas que padecen violencia doméstica
- Apoyos educativos
- Alimentos
- Apoyos de días festivos
- Vivienda
- Servicios jurídicos
- Apoyos para Padres
- Beneficios estatales
- Asistencia de Utilidad

Para unirse al Programa ICM:

- Puede recibir una carta o llamada de nosotros preguntándole si desea unirse al Programa ICM.
- Su proveedor puede llamar y recomendar a su hijo a una de nuestras enfermeras
- Puede llamarnos al 1.800.859.9889 y solicitar unirse al programa ICM

Niños y Jóvenes con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud (CYSHCN)

Niños y Jóvenes con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud son los que tengan, o corran un riesgo más alto de, una condición crónica física, del desarrollo, conductual o emocional. Ellos necesitan más servicios de salud y relacionado de lo que usualmente se necesita para niños y jóvenes. Estos niños y jóvenes podrían ser elegibles y podrían beneficiarse de los servicios de ICM. Los niños y jóvenes bajo HUSKY B podrían ser elegibles para recibir servicios suplementarios a través de HUSKY Plus. (Por favor vea la sección de **PROGRAMA HUSKY PLUS** anteriormente en este manual).

PROGRAMAS ESPECIALIZADOS

Manejo de Cuidados de Trasplante

Manejo de Cuidados de Trasplante es un programa que brinda apoyo a los miembros que necesitan trasplantes. Los miembros serán guiados a través del proceso de evaluación, trasplante y recuperación. El administrador de cuidados de trasplante colaborará con usted para darle información detallada sobre los beneficios, proveedores y hospitales en los que se realizan trasplantes. También le informarán qué ha de esperar en cada etapa del proceso.

Programa de Maternidad Comienzos Saludables

Ya sea que esté embarazada o planea embarazarse, usted querrá darle a su bebé un comienzo saludable. Nuestro programa Comienzos Saludables se creó para ayudarle a tener un embarazo y un bebé saludables. Es importante, por el bien de su salud y de la de su bebé, que asista a visitas regulares con su proveedor. Los administradores de cuidados de enfermería de nuestro programa Comienzos Saludables pueden colaborar con usted y con su proveedor para ayudarle a entender los cambios por los que atraviesa su cuerpo. También pueden informarle sobre qué esperar durante su embarazo, el nacimiento de su bebé y las 6 semanas posteriores al parto.

Estas son algunas cosas con las que puede ayudarle el programa Comienzos Saludables:

- Exámenes de embarazo
- Elección de proveedor de cuidado prenatal (de entre los que se enumeran en nuestro *directorio de proveedores*)
- Asesoramiento nutricional
- Programas, orientación y medicamentos para ayudarle a dejar de fumar durante y después de su embarazo
- Evaluación de elegibilidad para el programa de Mujeres, Bebés y Niños (WIC)
- Red de Familias Alimentadoras
- Clases educativas de salud prenatal en torno al parto, la lactancia y la crianza de los hijos
- Recién nacidos que estén en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU)
- Hospitalización
- Planificación familiar

Programa de Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU)

El programa de la NICU está diseñado para atender a bebés prematuros o a bebés que necesitan cuidado especial después del parto. Este programa inicia cuando el bebé está en el hospital y da seguimiento al bebé durante el primer año tras el alta de la NICU. Nuestras enfermeras colaboran con las familias, el personal del hospital y el proveedor del bebé para ayudar a estos bebés especiales a desarrollarse.

Condiciones Crónicas y de alto riesgo

Nuestras enfermeras de administración de cuidado trabajan con miembros que necesitan ayuda para manejar una condición crónica o de alto riesgo. Ayudamos a coordinar la atención entre usted y los demás miembros del equipo de atención médica de su hijo. Estamos aquí para apoyarlo y contribuir con la salud y el cuidado de su hijo.

Vías Respiratorias Sanas – un programa para miembros con asma

Bajo el programa Vías Respiratorias Sanas, un administrador de cuidado de enfermería trabajará con usted y el proveedor de su hijo para ayudarlo a comprender el asma de su hijo. La enfermera brindará apoyo y educación para ayudarlo a controlar mejor los síntomas de asma de su hijo. Esto lo ayudará a evitar situaciones que pueden aumentar sus síntomas de asma y la necesidad de cuidado de emergencia.

Viviendo Bien con Sickle Cell – un programa para miembros con anemia de células falciformes

El programa de Sickle cell puede ayudar a los miembros que viven con la enfermedad de células falciformes. Su enfermera puede ayudarlo a conocer las primeras señales de una crisis de Sickle Cell y trabajar con usted y los proveedores de su hijo para encontrar el mejor plan de tratamiento para controlar los síntomas de su hijo. Las enfermeras brindarán educación y capacitación para ayudarlo a saber cuándo buscar atención médica para su hijo, así como a asistir con las recomendaciones y planes de tratamiento de su hijo para ayudar a mantenerlo sano.

Vida Sana con Diabetes – un programa para miembros con diabetes

El programa Vida Sana con Diabetes ayuda a los miembros que viven con diabetes a comprender y controlar mejor su diabetes. El administrador de cuidado de enfermería trabajará con usted y los proveedores de su hijo para mostrarle cómo prevenir o disminuir los problemas relacionados con la diabetes para mejorar la salud de su hijo. Los dietistas están disponibles para revisar y discutir la dieta recomendada por su proveedor.

Para participar en cualquiera de estos programas especializados:

- Puede recibir una carta o llamada de nosotros preguntándole si desea unirse al Programa de ICM .
- Su proveedor podría llamar y recomendar a usted a una de nuestras enfermeras.
- Usted puede llamar a Servicios de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889 y pedir unirse al programa de ICM.

RECURSOS COMUNITARIOS

Salud HUSKY ayudará a los miembros a encontrar servicios comunitarios trabajando con DSS y otras agencias. Vea la lista de recursos abajo. Para conseguir más detalles sobre los programas indicados, por favor llame a la línea de información HUSKY InfoLine al 211. También puede llamar a los Servicios de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889, o visite www.ct.gov/husky, oprima **“For Members (Para miembros)”** y luego **“Community Resources (Recursos comunitarios)”** en el menú **Health & Wellness (Salud y bienestar)**.

Programa de Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)

El Programa Especial de Nutrición Complementaria para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) ofrece muchos tipos de servicios de nutrición. Las personas que podrían ser elegibles incluyen padres/madres, padrastros/madrastras, tutores y padres/madres de crianza de bebés y niños menores de 5 años. También pueden ser elegibles las mujeres embarazadas, las mujeres que amamanten a un bebé menor de 1 año o las mujeres que hayan tenido un bebé en los últimos 6 meses.

Las personas que soliciten los servicios del programa WIC deben:

- Tener cierto ingreso
- Vivir en Connecticut
- Tener un comprobante de identidad legítimo
- Estar en situación de riesgo nutricional

WIC ofrece servicios que pueden incluir evaluación de riesgos nutricionales, educación nutricional, educación y apoyo en lactancia materna, tarjetas de débito o e-WIC para comprar alimentos saludables específicos en las tiendas participantes y derivaciones a otros servicios sociales y de salud.

Healthy Start (Comienzo Saludable)

Comienzo Saludable es un programa enfocado en la salud de padres y niños. Ofrece educación sobre temas de salud y servicios de manejo de cuidados para los miembros del programa. También ofrece ayuda con el llenado de la aplicación Salud HUSKY para personas embarazadas que califiquen. Este programa ayuda a promover y proteger la salud de padres e hijos.

Nurturing Families (Familias Alimentadoras)

El programa Familias Alimentadoras provee servicios de visitas a domicilio para los nuevos padres que estén en situación de riesgo por abuso y/o abandono. Aprenderá a cuidar a su bebé y a prepararse para los múltiples factores de estrés que conlleva el convertirse en padre/madre

Los trabajadores sociales ayudan a las familias elegibles con educación sobre las necesidades de sus niños. También ofrecen orientación para que las familias elijan formas de criar a sus niños de manera positiva.

Birth to Three (Infantes a Tres Años)

Este programa ofrece servicios intervención temprana para niños menores de 3 años. Se enfoca en niños que:

- Experimentan algún retraso considerable en su desarrollo
- Tienen diagnóstico de alguna afección física o mental que podría retrasar su desarrollo

Línea de Información de HUSKY (211)

La Línea de Información de HUSKY, o 211, es una línea de ayuda gratuita. Le ofrece información sobre servicios comunitarios, referencias a servicios sociales y ayuda en casos de crisis. Basta con marcar el 211. También puede visitar el sitio web www.infoline.org.

Servicios de Salud Infantil en la Escuela

Los servicios de Salud Infantil en la Escuela son servicios especiales de diagnóstico y tratamiento. Están diseñados para niños elegibles conforme a los criterios de la Ley de Educación para Personas con Discapacidades (*Individuals with Disabilities Education Act*). Estos niños deben tener un Programa de Educación Individualizado (IEP, por sus siglas en inglés).

Materiales educativos sobre temas de salud disponibles para los Miembros

El sitio web de Salud HUSKY contiene muchos materiales valiosos. Además de la información sobre sus beneficios y servicios de Salud HUSKY, ahí podrá encontrar hojas informativas sobre salud y videos sobre diversos temas que le ayudarán a usted y a su familia a tener la mejor salud posible. Para acceder a la biblioteca de materiales de Salud HUSKY visite www.ct.gov/husky, oprima **For Members (Para miembros)** y luego **Your Health Library (Su biblioteca de salud)** en el menú **Health & Wellness (Salud y bienestar)**.

La biblioteca de Salud HUSKY ofrece el recurso KRAMES Online en inglés y español. KRAMES Online le ofrece a usted y a su familia información sobre más de 4,500 temas de salud. Parte de nuestro compromiso es asegurarnos de que usted reciba la atención que necesita, las respuestas que merece y los recursos adecuados para resolver cualquier duda que pueda tener. Puede escribir cualquier palabra clave en la casilla de búsqueda de KRAMES para encontrar artículos relacionados con esa palabra. Los artículos de HealthSheets™ le ofrecerán información útil y fácil de entender sobre los temas que busque.

Los miembros también puede solicitar a Salud HUSKY materiales educativos con temas de salud. Si desea conocer más detalles sobre temas como diabetes, hipertensión arterial, asma, atención preventiva, cuidado prenatal, visitas de bienestar, depresión, trastornos por el consumo de sustancias o enfermedades mentales, llame a los Servicios de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS

Sus derechos:

- Recibir un trato respetuoso, digno y atento a su privacidad
- Recibir atención, o información acerca de su atención, de manera oportuna
- Elegir o cambiar a su proveedor
- Recibir ayuda para hacer citas con su proveedor
- Participar de manera activa en la planificación de su cuidado y en sus decisiones de tratamiento
- Recibir información completa y comprensible sobre sus opciones de tratamiento, independientemente del costo o de la cobertura del beneficio. Tener la oportunidad de hablar con su proveedor acerca de esas opciones
- Recibir información completa y comprensible sobre cualquier programa de financiamiento que pudiese afectar el cuidado que usted reciba de su proveedor
- Rechazar un tratamiento, excepto cuando la ley obligue a aplicar el tratamiento

- Recibir una segunda opinión
- Recibir servicios de traducción
- Solicitar y revisar sus expedientes médicos con su proveedor
- Haga una directiva avanzada
- Ejercer sus derechos con plena confianza
- Recibir servicios sin importar su raza, color, religión, género, orientación sexual, edad, origen cultural o étnico, o estado como beneficiario del programa de Salud HUSKY
- Presentar reclamaciones, quejas formales y apelaciones
- Estar exento de represalias
- Conocer sus beneficios médicos y cómo usarlos
- Corregir o cambiar su información de salud protegida y controlar las formas en las que se usa
- Comunicarse con su proveedor para defender su derecho a recibir servicios médicos
- Presentar una apelación si la provisión autorizada de artículos o servicios se le niega, suspende, reduce o cancela de manera parcial o total

Llámenos si tiene preguntas sobre estos derechos. También puede llamarnos en caso de que desee presentar una queja si considera que sus derechos han sido violados. Nuestro número telefónico es el 1.800.859.9889.

Sus responsabilidades:

- Dar a sus proveedores y al programa HUSKY la información que necesiten para servirle mejor
- Elegir un proveedor de Cuidado Primario (PCP)
- Acudir a chequeos médicos regulares.
- Seguir el plan de cuidados que haya elaborado con sus proveedores
- Hablar sobre la atención que reciba con su PCP antes de consultar a un especialista, a menos que se trate de una cuestión de emergencia, relacionada con un embarazo o de planificación familiar
- Asistir a sus citas o notificar a su proveedor, por lo menos con 24 horas de anticipación, que necesita cancelar o reprogramar su cita
- Respetar la dignidad y privacidad de los demás
- Llevar con usted sus tarjetas del programa de Salud HUSKY
- Notificar al programa de Salud HUSKY y al DSS en caso de que haya algún cambio en su dirección, número telefónico, miembros del hogar, información demográfica o ingreso.

NOTIFICACIÓN PARA INFORMAR A LAS PERSONAS SOBRE LOS REQUISITOS DE NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD

La discriminación es contra la ley

Community Health Network of Connecticut, Inc.® (CHNCT) y el Programa de Salud HUSKY cumplen con las leyes Federales y Estatales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad (incluyendo dominio limitado del inglés y lengua materna), edad, discapacidad o sexo. Community Health Network of Connecticut, Inc. (CHNCT) y el Programa de Salud HUSKY no excluyen a las personas ni las tratan de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Respecto a la prohibición de la discriminación basada en el sexo, el “sexo” incluye varias características, según lo define la ley.

CHNCT y el Programa de Salud HUSKY:

- Provee asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.

- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Provee asistencia de servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes capacitados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con Servicios de Compromiso al Miembro de Salud HUSKY al 1.800.859.9889.

Si considera que CHNCT y el Programa de Salud HUSKY no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, usted puede contactar y presentar una queja con el Coordinador de Sección 1557 del programa de Salud HUSKY: HUSKY Health Program, Attention: Member Engagement Services, P.O. Box 5005, Wallingford, CT 06492, por teléfono: 1.800.859.9889, por fax: 1.203.265.3197. Para personas sordas o con dificultades auditivas, llame al 711 o utilice su servicio de telecomunicaciones o retransmisión de vídeo. También puede ir a portal.ct.gov/husky, oprima “*Information for Members*,” oprima “Español,” luego oprima “*Contáctenos*,” y entonces oprima en el enlace “*Envíenos un correo electrónico seguro como miembro*.” Puede presentar una queja por teléfono, correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, Compromiso al Miembro está disponible para ayudarlo.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights Department of Health and Human Services (Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1.800.368.1019, 800.537.7697 (TDD)

Puede obtener los formularios de quejas en el sitio web <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Este aviso está disponible en el sitio web de CHNCT y Salud HUSKY:

https://www.huskyhealthct.org/members/members_rights.html

DIRECTIVAS AVANZADAS

Si tiene 18 años o más, usted tiene derecho a tomar decisiones sobre el cuidado de su salud. Quizá llegue el momento en que usted no pueda tomar una decisión relativa al cuidado de su salud. Esto puede ocurrir debido a una enfermedad, lesión u otra discapacidad graves. Una directiva para provisiones futuras del cuidado de la salud es un documento legal con el que usted informa a sus proveedores y familiares cuáles tratamientos desea tener y cuáles no en caso de que no sea capaz de informárselos personalmente.

En Connecticut hay dos tipos de directivas para provisiones futuras del cuidado de la salud. Estos son:

- El testamento vital o instrucciones de cuidado de salud
- El nombramiento de un representante de cuidado de salud

Si desea elaborar una directiva para provisiones futuras del cuidado de la salud, puede obtener los formularios y solicitar más información llamando al Departamento Estatal de Asuntos de la Vejez. Su número telefónico es el 1.866.218.6631. También puede visitar el sitio web www.ct.gov/agingservices, oprimir **Publications** (**Publicaciones**) en la parte superior de la página y después oprimir **Advance Directives/Health Care Planning** (**Directivas para provisiones futuras del cuidado de la salud/Cómo planificar para las decisiones futuras sobre**

el cuidado de la salud), disponible en inglés y en español, en la sección **Other Helpful Publications (Otras publicaciones útiles)**.

Los formularios de directivas para provisiones futuras del cuidado de la salud también están disponibles en www.ct.gov/ag; oprima **Constituent Issues (Asuntos constitutivos)**, **Health and Education (Salud y educación)** y luego **Connecticut's Living Will Laws (Leyes sobre testamentos vitales de Connecticut)** para consultar formularios y respuestas a sus preguntas. Este sitio web solo tiene formularios disponibles en inglés.

QUEJAS, CALIDAD DE CUIDADO Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES ADVERSOS

Si no está satisfecho con la manera en que un proveedor o el personal de Salud HUSKY lo han tratado, o si no puede obtener una cita con la prontitud suficiente, puede presentar una queja. Si considera que alguno de sus derechos de miembro ha sido violado, debe notificarnos al respecto. Puede presentar una queja por escrito enviándonosla por correo postal, correo electrónico o fax. También puede notificarnos por teléfono. Respondemos y examinamos todas las quejas.

Estos son algunos ejemplos de quejas:

- Que lo dejen esperando durante mucho tiempo cuando llama a su proveedor
- Que deba esperar demasiado tiempo para ver a su proveedor
- Que encuentre desaseado el consultorio de su proveedor
- Que no haya acceso para personas discapacitadas en el consultorio de su proveedor
- Que no pueda encontrar a un proveedor que le dé tratamiento
- Que el personal de los Servicios de Compromiso al Miembro no sea servicial o útil

Un problema de calidad de cuidado ocurre cuando usted considera que el proveedor no le ofrece los servicios adecuados.

Por ejemplo:

- Usted considera que necesita que le tomen radiografías, pero el proveedor no lo hace
- Usted considera que su padecimiento no se diagnosticó de manera adecuada o considera que le dieron el medicamento incorrecto
- Usted contrae una infección inesperadamente

Estos son algunos ejemplos de problemas de calidad de servicio:

- El proveedor, o el personal del consultorio del proveedor, se portó grosero o descortés con usted
- El proveedor no le regresó su llamada
- El proveedor no le extiende una referencia

También puede presentar una queja formal si considera que ha experimentado un incidente adverso. Un "incidente adverso" es un problema clínico más grave vinculado directamente con usted o con la salud o bienestar de su niño.

Estos son algunos ejemplos:

- Hubo un muerte inesperada
- Usted se lesionó mientras recibía tratamiento
- Tuvo una reacción grave a un medicamento

Cuando se presenta una queja sobre un problema de calidad de cuidado, un problema de calidad de servicio o un incidente adverso, el asunto se remite a un equipo de enfermeras registradas y personal administrativo del Departamento de Gestión de Calidad (QM, por sus siglas en inglés) de Salud HUSKY. Las enfermeras examinan todas las quejas sobre asuntos clínicos, problemas de calidad de cuidado e incidentes adversos. También supervisan la investigación que el equipo administrativo efectúa en torno a asuntos que no son de carácter clínico.

Dependiendo de la queja, la enfermera podrá:

- Hablar con el miembro
- Hablar con el proveedor
- Solicitar y examinar sus expedientes médicos
- Inspeccionar la información clínica/los expedientes médicos que hay en nuestras bases de datos
- Notificar la queja a DSS

El Departamento de QM recopila toda la información sobre quejas, calidad de cuidado e incidentes adversos y la presenta ante los comités de calidad de Salud HUSKY. La información se usa para crear actividades de mejoramiento de la calidad. También se le envía a DSS.

Los asuntos de DSS como la inscripción, los beneficios y las tarifas se envían a DSS por Salud HUSKY.

Si desea presentar una queja formal, puede:

- **Presente su queja formal por teléfono:**
Servicios de Compromiso al Miembro: 1.800.859.9889
- **Envíe su queja formal por correo postal a:**
HUSKY Health Program
Attn: Member Engagement Services
P.O. Box 5005
Wallingford, CT 06492
- **Envíe su queja formal por fax al:**
1.203.265.3197 Attn: Member Engagement Services
- **Envíe su queja formal por correo electrónico:**
Visite www.ct.gov/husky, oprima **For Members (Para miembros)**, **Contact Us (Contáctenos)** y luego **Send us a secure email (Envíenos un correo electrónico seguro)**.
- **Si considera que Salud HUSKY no ha resuelto su queja formal, puede enviarla por correo postal al DSS:**
Department of Social Services
Division of Health Services, Director of Integrated Care
55 Farmington Ave.
Hartford, CT 06105
- **También puede comunicarse con la Oficina del Defensor del Cuidado de Salud:**
Llame al 1.866.466.4446

PRIVACIDAD:

Proteger su privacidad es muy importante para el programa de Salud HUSKY. Hemos establecido muchas medidas de seguridad para cerciorarnos de proteger su información de salud personal. El Departamento de Servicios Sociales (DSS) elaboró un aviso de prácticas de privacidad. Este aviso describe la manera en que su información de salud se divulga durante nuestras operaciones cotidianas y conforme lo exige la ley. También

define nuestros derechos de privacidad. Si desea consultar una copia del aviso de prácticas de privacidad del DSS, visite la página **MEMBER PRIVACY (PRIVACIDAD DE MIEMBROS)** en nuestro sitio web. Para ver esta página visite www.ct.gov/husky, oprima **For Members (Para miembros)**, **Member Information (Información de miembros)** y luego **Member Privacy (Privacidad de miembros)** en el lado derecho de la pantalla.

Si cree que su información de salud se divulgó de manera incorrecta, puede escribir al encargado de asuntos de privacidad del DSS. Para presentar su queja, envíe una carta a la dirección que se muestra a continuación.

- **Envíe su queja formal por correo postal a:**

Department of Social Services
Attn: Privacy Officer
55 Farmington Ave.
Hartford, CT 06105

También puede enviar quejas por correo postal a la Oficina Federal de Derechos Civiles. Debe hacerlo en un lapso de 180 días a partir de la fecha en que haya ocurrido el problema.

- **Envíe su queja formal por correo postal a:**

Office of Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave., SW
HHH Building, Room 509H
Washington, DC 20201

Sus beneficios no se verán afectados por el hecho de que usted presente una queja.

APELACIONES

Hay un medio por el cual los miembros pueden registrar una apelación si el Programa de Salud HUSKY niega parcial o totalmente, suspende, reduce, o termina la autorización de artículos o servicios. Si usted no está conforme con la decisión, la notificación de negación le indica cómo registrar una apelación.

Usted o su representante legal podrán registrar una apelación por teléfono (verbalmente), o por escrito por correo o fax. Tiene que apelar dentro de 60 días, por calendario de la fecha de la notificación de la negación. Apelaciones que recibamos después de los 60 días son demasiado tarde para apelar. Se le indicará por escrito que no puede apelar la decisión.

Para registrar una apelación, puede llamar a Servicios de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889. Miembros sordos o con dificultad de audición pueden usar un TTY marcando 711. También puede enviar su apelación por correo o por fax:

- **Envíe las apelaciones a:**

HUSKY Health Program
Attn: Appeals Unit
P.O. Box 5005
Wallingford, CT 06492

- **Faxee las apelaciones al:**

203.265.3830

Todas las apelaciones se revisan justa e imparcialmente. El Programa de Salud HUSKY le enviará una decisión por correo certificado no más tarde que 30 días, por calendario, del recibo de la apelación por Salud HUSKY.

Revisión Acelerada

Normalmente, una decisión de apelación se hace dentro de 30 días por calendario. Sin embargo, si ese plazo de tiempo pone su vida o su salud en riesgo o lesión grave, usted o su proveedor puede pedir una apelación acelerada. Esto significa que la apelación y decisiones de audiencia administrativa se realizarán más rápidamente que los plazos mencionados arriba.

El Programa de Salud HUSKY tomará una decisión dentro de un día laboral si la apelación será acelerada. Si la salud y seguridad de usted no está en riesgo directo, el Programa de Salud HUSKY tomará la decisión dentro de los 30 días por calendario regulares. Si la apelación es acelerada, se tomará una decisión de apelación dentro de 72 horas. Usted puede pedir enviar más información, o hablar con el (los) responsable(s) de la toma de decisión. La decisión acelerada se tomará con la mayor brevedad posible. Se tomará la decisión no más de cinco días después de que la apelación fuese aceptada como acelerada.

Salud HUSKY tiene que acelerar su revisión cuando es solicitada por el médico tratante o PCP de usted, o por el DSS.

Apelaciones Externas

Si usted ha agotado el proceso de apelaciones internas de Salud HUSKY y ha recibido una decisión final escrita afirmando la negación del artículo o servicio, usted puede registrar una apelación externa con DSS. Esto tiene que suceder dentro de 30 días por calendario del recibo de la decisión final escrita de Salud HUSKY. La carta de decisión incluye un forma indicándole cómo someter el forma a DSS. Puede someter el formulario por:

- **Correo:**

State of Connecticut – Department of Social Services (DSS)
HUSKY B & HUSKY Plus External Appeals – 9th Floor
55 Farmington Ave.
Hartford, CT 06105

- **Fax:**

860.424.4958

- **Teléfono:**

Para HUSKY B Apelaciones Externas: 860.424.5181
Para HUSKY Plus Apelaciones Externas: 860.424.4892

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE MIEMBRO

Como parte de su Programa de Control de Calidad, el Programa de Salud HUSKY trabaja con una compañía para hacer una encuesta anual de satisfacción de miembro. Los miembros a los cuales se les pide que llenen la encuesta son escogidos al azar. Se podría pedir la opinión de usted. En tal caso, por favor conteste todas las preguntas y devuelva la encuesta siguiendo las instrucciones. También podría recibir una llamada para hacerle preguntas de encuesta. Cuando usted llame a Servicios a Miembros se le podría preguntar si quiere participar en una encuesta breve. Toda la información es privada y el Programa de Salud HUSKY no sabrá cuáles miembros contestaron las preguntas. La información que recibimos de la encuesta se utiliza para hacer programas para mejorar la satisfacción de los miembros. Sus respuestas son muy importantes para nosotros. Nos ayudan a mejorar la experiencia de usted. Sus respuestas no cambiarán su elegibilidad para el programa.

RENOVACIÓN/REDETERMINACIÓN

Access Health CT, en colaboración con DSS, le enviará una forma de renovación para que la llene. También incluiremos el sobre de devolución por correo. A continuación están las opciones disponibles para que usted complete su renovación:

- Puede ir a Access Health CT (www.accesshealthct.com). Esta es la manera más rápida de hacer la renovación y recibir una decisión de elegibilidad.
- Puede completar su renovación llamando a Access Health CT al 1.855.805.4325.
- Puede enviar el formulario de renovación completado por correo usando el sobre que le enviamos.

DSS tratará de validar su elegibilidad usando fuentes disponibles de información electrónica. Si DSS puede verificar su información, usted recibirá otro año de elegibilidad y una carta de confirmación. Si DSS no pudo validar su información, usted recibirá un formulario de renovación pre-llenado para que usted lo complete y lo envíe a nosotros.

Algunos de ustedes podrían recibir un formulario de renovación en blanco si no ha recibido una determinación de elegibilidad a través del sistema de Access Health CT. Después de completar este formulario de renovación o de hacer solicitud por medio del sistema de Access Health CT, podría ser elegible para renovación automática.

FACTURACIÓN DE PRIMA

Para asuntos de cuentas de prima solamente, por favor llame al 1.800.656.6684. Abierto Lunes - viernes, 8:30 a.m. a 5 p.m.

TTY: 1.866.492.5276 ó 711.

SALUD HUSKY ESTÁ AQUÍ PARA USTED

En su calidad de miembro del plan de Salud HUSKY, su salud, bienestar y acceso a la atención son muy importantes para nosotros. Este manual es su guía con respecto a los servicios que Salud HUSKY le ofrece, y le ayudará a saber con quién comunicarse en caso de que tenga preguntas o necesite ayuda. Nuestro objetivo es asegurarnos de que usted reciba el cuidado de salud que necesite y en el momento oportuno. Siempre estamos aquí para ayudarle. Los Servicios de Compromiso al Miembro de Salud HUSKY están a su disposición de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., en el número 1.800.859.9889. Nuestro sitio web está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visite www.ct.gov/husky, donde encontrará respuestas a muchas de sus preguntas y otra información útil para mantenerse tan saludable como pueda. ¡Esperamos poder servirle en buen estado de salud!

HOJA DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL MIEMBRO

Esta hoja es para su uso personal. No dude en hacer copias de ella.

Use una hoja de información para cada miembro de su hogar.

Téngala a la mano para que los cuidadores puedan consultarla.

Nombres de los miembros del hogar	Núm. de identificación de Medicaid	Fecha de nacimiento	Edad

Dirección: _____

Número(s) de teléfono: _____

EN CASO DE EMERGENCIA, LLAMAR A:

Nombre: _____ Relación/parentesco: _____ Telefono: _____

Número telefónico del departamento de policía: _____

Número telefónico del departamento de bomberos: _____

Número telefónico del centro de control de intoxicación y envenenamiento: _____

Nombre y número telefónico del médico: _____

Nombre y número telefónico del médico: _____

Nombre y número telefónico del terapeuta: _____

Información del seguro de salud/Medicaid: _____

Diagnóstico médico: _____

Diagnóstico de salud mental y tratamiento de abuso de sustancias: _____

Alergias: _____

Medicamentos: _____

Instrucciones especiales: _____
