



Programa de salud HUSKY

Manual para miembros

HUSKY B



ÍNDICE

AVISO SOBRE LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA Y DE RECURSOS Y SERVICIOS AUXILIARES	4
NOTIFICACIÓN PARA INFORMAR A LAS PERSONAS SOBRE LOS REQUISITOS DE NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD	6
NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES	7
CAMBIOS EN SU INFORMACIÓN	9
¡BIENVENIDO(A) AL PROGRAMA DE SALUD HUSKY!	10
Cómo aprovechar su membresía al máximo	10
Complete el cuestionario de riesgos de salud	11
CÓMO FUNCIONA EL PROGRAMA DE SALUD HUSKY	11
Nuestro sitio web	11
Página principal para miembros de Salud HUSKY	11
Portal seguro para miembros	11
Portal seguro para proveedores	12
Tarjeta de identificación de miembro	12
Ver e imprimir su tarjeta de identificación de miembro azul y blanca	13
Representante autorizado (AREP)	13
Línea de ayuda de la enfermera, 24 horas/7 días de la semana	14
Servicios de traducción	14
CÓMO ACCEDER A SUS SERVICIOS DE CUIDADO DE SALUD	14
Proveedores de Salud HUSKY	14
Cómo elegir a su proveedor de cuidado primario	15
Hogar médico centrado en el paciente (PCMH)	16
¿Qué es un PCMH?	16
Especialistas	16
Otros proveedores	16
Segundas opiniones	17
Cancelación de citas	17
BENEFICIOS DE HUSKY B	17
Costo compartido	18
Atención preventiva/de rutina	19
Clínicas de cuidado urgente y Centros médicos ambulatorios	19
Atención de emergencia	19
LISTA DE SERVICIOS CUBIERTOS	20
Cosas importantes a recordar	20
Cirugía ambulatoria	20
Ambulancia	20
Servicios de salud conductual	20
Atención cardíaca y rehabilitación cardíaca	21
Quiropráctico	21
Servicios dentales	21

Suministros para personas con diabetes	21
Diálisis	22
Equipos médicos duraderos	22
Servicios de la Clínica de cuidado urgente y Atención de emergencia/Centro médico ambulatorio	22
Atención de emergencia - fuera de Connecticut y de Estados Unidos (EE. UU.)	23
¿Tiene problemas para decidir entre una Clínica de cuidado urgente/Centro médico ambulatorio y la sala de emergencias?.....	23
Atención de los ojos y la vista	24
Planificación familiar.....	24
Ginecología	25
Audífonos y exámenes (audiólogos).....	25
Servicios de atención médica a domicilio.....	25
Cuidados paliativos	26
Atención hospitalaria.....	26
Análisis de laboratorio	27
Maternidad	27
Suministros médicos quirúrgicos	27
Naturópatas	28
Asesoramiento nutricional	28
Dispositivos ortopédicos y prótesis	28
Cobertura fuera del estado - atención prestada fuera de Connecticut y de Estados Unidos (EE. UU.)	28
Para obtener información sobre la cobertura de atención de emergencia fuera de Connecticut y de los Estados Unidos, consulte la sección: <i>Atención de emergencia: fuera de Connecticut y de Estados Unidos (EE. UU.)</i>	29
Oxígeno	29
Suministros parenterales/enterales	29
Servicios de farmacia	29
Medicamentos “de venta libre”	30
Servicios de médicos.....	31
Podiatría.....	32
Servicios de radiología	32
Terapia de rehabilitación	32
Dejar de fumar	33
SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTO*	33
ADMINISTRACIÓN DE CUIDADO	34
Coordinación de la atención	35
Niños y jóvenes con Necesidades de atención médica especiales	35
PROGRAMAS ESPECIALIZADOS DE ADMINISTRACIÓN DE CUIDADO.....	35
Administración de condiciones crónicas	35
Programa para casos perinatales de alto riesgo.....	36
Programa de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN)	36
Cuando ha estado en el hospital	36
RECURSOS COMUNITARIOS	36

Compromiso con la comunidad	36
Programa de embajadores de trabajadores especializados en salud comunitaria	36
Centros de Salud HUSKY (HUB)	37
Programas de educación nutricional	37
Fat Attack™	37
Sugar Rush	38
Programa de Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)	38
Healthy Start	38
Birth to Three	39
2-1-1 de Connecticut	39
Centros de salud escolares y servicios de salud infantil	39
Peace at Home	40
Materiales educativos sobre salud a disposición de los miembros	40
Servicios de telefonía e Internet	40
COMUNICADOS DE SALUD HUSKY	40
Llamadas automatizadas/llamadas con representante en vivo	40
Correos electrónicos con noticias sobre Salud HUSKY	40
Mensajes de texto de Salud HUSKY	41
GRUPO DE CONSULTA CON LOS MIEMBROS	41
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS	42
Derechos de los miembros	42
Responsabilidades de los miembros:	43
DIRECTIVAS ANTICIPADAS	43
QUEJAS Y REPORTE DE INCIDENTE ADVERSO	43
PRIVACIDAD	45
APELACIONES	46
Revisión expedita (acelerada)	47
Apelaciones externas	47
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS MIEMBROS	47
Evaluación de los proveedores y sistemas de atención médica por el consumidor (CAHPS®)	47
Encuesta de satisfacción con el Servicio de Compromiso al Miembro	48
RENOVACIONES	48
Renovación de su cobertura de HUSKY B	48
FACTURACIÓN DE PRIMAS	48
SALUD HUSKY ESTÁ AQUÍ PARA USTED	48
LÍNEAS DIRECTAS IMPORTANTES	49
HOJA DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL/DE LA MIEMBRO	50

AVISO SOBRE LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA Y DE RECURSOS Y SERVICIOS AUXILIARES

El programa de Salud HUSKY ofrece servicios gratuitos para que pueda comunicarse mejor con nosotros. Si necesita ayuda, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística y los recursos y servicios auxiliares adecuados para recibir información en formatos accesibles. Llámenos al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711) y espere a que se le indique cómo ponerse en contacto con el Servicio de Compromiso al Miembro. Estamos aquí de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 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 Português do Brasil, 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 dễ 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 711 (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. Ndhima 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).

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

La discriminación es ilegal

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 discriminan por motivos de raza, color, origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés y la lengua materna), edad, discapacidad o sexo. CHNCT y el programa de Salud HUSKY no excluyen a las personas ni las tratan de manera diferente por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. En lo que respecta a la prohibición de la discriminación por motivos de sexo, el término “sexo” abarca diversas características, tal y como se definen en la ley.

CHNCT y el programa de Salud HUSKY:

- Ofrecen recursos y servicios gratuitos a personas con discapacidad para que puedan comunicarse con nosotros de manera eficaz, tales como:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información por escrito en otros formatos (letras grandes, audio, formatos accesibles electrónicamente y otros formatos)
- Proporcionan servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el Inglés, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Servicio de Compromiso al Miembro de Salud HUSKY llamando al 1.800.859.9889.

Si considera que CHNCT o el programa de Salud HUSKY no le han brindado estos servicios o han incurrido en algún tipo de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede ponerse en contacto con el coordinador de la Sección 1557 del programa de Salud HUSKY y presentar una queja escribiendo a: HUSKY Health Program, Attention: Member Engagement, P.O. Box 5005, Wallingford, CT 06492, teléfono: 1.800.859.9889, Fax: 1.203.265.3197. Para personas sordas o con dificultades auditivas, marque 711 o use su Servicio de Telecomunicaciones o Retransmisión de Video. También puede visitar huskyhealthct.org, cambiar el lenguaje a español y oprimir “**Contáctenos**” y seleccionar la opción “**Envíenos un correo electrónico seguro como miembro.**” Puede presentar su queja por teléfono, correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Servicio de Compromiso al Miembro están disponibles para ayudar.

También puede presentar una denuncia por violación de los derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, de forma electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o por correo postal o por teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services
 200 Independence Avenue, SW
 Room 509F, HHH Building
 Washington, D.C. 20201
 1.800.368.1019, 1.800.537.7697 (TDD)

Los formularios de reclamación están disponibles en hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Este aviso está disponible en el sitio web de CHNCT y de Salud HUSKY:
www.huskyhealthct.org/members/spanish_members_rights.html

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Para personas sordas o con dificultades auditivas, por favor, marque [7.1.1](tel:711), o use su servicio de telecomunicaciones o retransmisión de video.

SERVICIOS	INFORMACIÓN DE CONTACTO
Servicio de Compromiso al Miembro Para obtener información sobre sus beneficios médicos, para encontrar proveedores de Salud HUSKY y recursos comunitarios, conocer los programas especiales para los que puede ser elegible, o si tiene alguna inquietud sobre la atención médica que recibió.	1.800.859.9889 huskyhealthct.org
2-1-1 de Connecticut Un servicio gratuito de información y remisión confidencial, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que puede ponerle en contacto con servicios esenciales de salud y de asistencia social.	2.1.1 211ct.org
Access Health CT Para inscribirse o renovar la inscripción en HUSKY A, B, o D, si tiene preguntas sobre elegibilidad y para actualizar la información personal.	1.855.805.4325 AccessHealthCT.com
Servicios de salud conductual: Colaboración de Salud Conductual de Connecticut/Carelon Behavioral Health (CT BHP) Para obtener información sobre beneficios, tratamientos y proveedores relacionados con la salud conductual o los trastornos por consumo de sustancias.	1.877.552.8247 ctbhp.com
Servicio al cliente para transferencias electrónicas de beneficios (EBT) de Connect	1.888.328.2666 connect.ct.gov

Para reemplazar su tarjeta gris de ConneCT para el programa SNAP (cupones para alimentos) y para solicitar ayuda en efectivo.	
Línea de ayuda 988: prevención del suicidio y atención de personas en crisis Apoyo emocional gratuito y confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para personas en crisis suicida o con angustia emocional, así como recursos en caso de crisis para usted y sus seres queridos.	Llame o envíe un mensaje de texto al 9.8.8 o escriba en el chat en 988lifeline.org
Centro de atención al cliente para beneficios de farmacia Para obtener información sobre servicios de farmacia, beneficios y requisitos de autorización previa.	1.866.409.8430 portal.ct.gov/HUSKY/Pharmacy
2-1-1: Servicios en caso de crisis de CT Para hablar en cualquier momento con un trabajador capacitado en crisis.	Llame a los Servicios en caso de crisis de CT al 2.1.1 y elija la opción de Servicios en caso de crisis (opción 1)
Servicios dentales: Colaboración de Salud Dental de Connecticut (CTDHP) Para obtener información sobre beneficios de salud dental y encontrar proveedores de servicios dentales.	1.855.283.3682 ctdhp.org
Línea de información para clientes y Centro de beneficios/ConneCT del Departamento de Servicios Sociales (DSS) Para obtener información sobre HUSKY C, SNAP (cupones para alimentos), todos los programas de ahorro de Medicare y todos los programas para la familia y de ayuda en efectivo.	1.855.626.6632 connect.ct.gov
Línea de reporte de fraude Para denunciar a alguien que esté recibiendo beneficios a los que no tiene derecho, o a un proveedor que esté falsificando los servicios prestados.	1.866.700.6109 huskyhealthct.org/members/fraud.html
Centro de asistencia al cliente de CT Medical Assistance/Gainwell Technologies Si tiene preguntas sobre una reclamación o una factura de servicios de atención médica.	1.866.409.8430
Línea de ayuda de la enfermera, 24 horas/7 días de la semana Para hablar con una enfermera en cualquier momento.	1.800.859.9889 Siga las indicaciones.
Línea de ayuda para dejar de fumar de Connecticut/Departamento de Salud Pública Para obtener información y apoyo mientras deja el consumo de tabaco.	1.800.784.8669 (1.800.QUIT.NOW)

<p>Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC, por sus siglas en inglés) Para obtener información sobre alimentos y nutrición suplementaria durante y después del embarazo, y para bebés y niños hasta los cinco años.</p>	<p>Presente una solicitud a través de su oficina de WIC local: 1.800.741.2142 ct.gov/dph/wic</p>
---	---

CENTROS DE RECURSOS DEL DSS		
<p>Bridgeport 925 Housatonic Avenue Bridgeport, CT 06606</p>	<p>Middletown 2081 South Main Street, Suite B Middletown, CT 06457</p>	<p>Stamford 1642 Bedford Street Stamford, CT 06905</p>
<p>Danbury 342 Main Street Danbury, CT 06810</p>	<p>New Britain 30 Christian Lane New Britain, CT 06051</p>	<p>Torrington 62 Commercial Boulevard Torrington, CT 06790</p>
<p>Greater Hartford 20 Meadow Road Windsor, CT 06095</p>	<p>New Haven 50 Humphrey Street New Haven, CT 06513</p>	<p>Waterbury 249 Thomaston Avenue Waterbury, CT 06702</p>
<p>Manchester 699 East Middle Turnpike Manchester, CT 06040</p>	<p>Norwich 401 West Thames Street Norwich, CT 06360</p>	<p>Willimantic 1320 Main Street / Tyler Square Willimantic, CT 06226</p>

Para obtener más información sobre los Centros de recursos del DSS, como los servicios disponibles y el horario de atención, visite este sitio web: portal.ct.gov/DSS/About-the-Department-of-Social-Services/Contact.

CAMBIOS EN SU INFORMACIÓN

Es importante que tengamos su dirección y número de teléfono actualizados. Esto garantiza que reciba información importante de Salud HUSKY y del DSS.

Los miembros de **HUSKY B** pueden realizar actualizaciones visitando accesshealthct.com o llamando al [1.855.805.4325](tel:1.855.805.4325).

También debe actualizar su información personal si:

- Cambia el número de miembros de su grupo familiar o sus ingresos.
- Se muda fuera del estado de Connecticut.
- Ya no necesita Salud HUSKY como su seguro médico principal.

¡BIENVENIDO(A) AL PROGRAMA DE SALUD HUSKY!

¡Gracias por inscribirse en el programa de Salud HUSKY! Salud HUSKY es el programa de Medicaid y de Seguro de Salud Infantil (CHIP) del Estado de Connecticut. Este manual le ayudará a comprender sus beneficios de Salud HUSKY y los servicios disponibles para usted. Salud HUSKY está comprometido con su atención.

Su cobertura de Salud HUSKY incluye servicios médicos, dentales, de salud conductual y de farmacia. Si tiene dudas sobre cualquiera de estos servicios, use los siguientes números de teléfono:

- Para información sobre beneficios y servicios médicos, o información general: [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889)
- Para beneficios y servicios de salud conductual: [1.877.552.8247](tel:1.877.552.8247)
- Para beneficios y servicios dentales: [1.855.283.3682](tel:1.855.283.3682)
- Para beneficios y servicios de farmacia: [1.866.409.8430](tel:1.866.409.8430)

¡Esperamos poder servirle para que goce de buena salud!

Cómo aprovechar su membresía al máximo

Es importante que entienda sus beneficios y servicios para que aproveche al máximo su membresía a Salud HUSKY. Si tiene preguntas, llame a Servicio de compromiso al miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889), de Lunes a Viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. También puede enviarnos un correo electrónico seguro [oprimiendo aquí](mailto:oprimiendo.aqui@huskyhealthct.org) o visitando huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima en **“Contáctenos”** y seleccione la opción **“Envíenos un correo electrónico seguro como miembro”**.

Los Servicios de compromiso con el miembro pueden ayudarle a:

- Buscar un Proveedor de Cuidado Primario (PCP) y coordinar citas.
- Elegir o cambiar un PCP.
- Aprender sobre los servicios cubiertos y cómo obtenerlos.
- Aprender sobre los programas especiales que usted puede usar.
- Encontrar recursos en su comunidad que puedan ayudarle.

El Servicio de compromiso al Miembro pueden brindarle información sobre los beneficios y servicios que el programa de Salud HUSKY tiene disponibles para usted. Podemos informarle cómo funciona el programa y responder cualquier duda que tenga. En ocasiones, es posible que otra organización que forme parte del programa de Salud HUSKY pueda responder mejor a su pregunta. Si es así, nos aseguraremos de que se dirija al lugar adecuado. Muchos de los miembros de nuestro equipo hablan inglés y español. Si usted habla otro idioma, le conseguiremos un traductor.

Salud HUSKY tiene programas para ayudar a los miembros con necesidades de atención médica especiales. En este manual encontrará información detallada sobre estos programas. Si aún tiene preguntas después de leerlo, llámenos al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Complete el cuestionario de riesgos de salud

Queremos asegurarnos de que reciba la ayuda que necesite, cuando la necesite. Completar su cuestionario de riesgos de salud nos ayuda a lograrlo. Sus respuestas nos proporcionan información importante para ponerle en contacto con recursos relacionados con la alimentación, la atención médica, la vivienda y otras necesidades básicas. Es posible que le llamemos para que participe en la encuesta, o bien puede completarla en línea. Para realizar la encuesta en línea, visite huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima **“Información de miembros”** y, a continuación, **“Complete su cuestionario de riesgos de salud.”**

CÓMO FUNCIONA EL PROGRAMA DE SALUD HUSKY

Nuestro sitio web

En el sitio web de Salud HUSKY, puede obtener información sobre sus beneficios, servicios, condiciones de salud, recursos comunitarios y mucho más. Para acceder al sitio, visite huskyhealthct.org. Esto le 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 especialmente para usted. Toda la información que necesita sobre sus beneficios de Salud HUSKY está al alcance de su mano.

En esta página encontrará enlaces a:

- **Información de miembros:** Información para miembros nuevos y actuales, incluyendo boletines informativos para miembros y preguntas frecuentes. Complete su Cuestionario de riesgos de salud y lea sus Derechos y responsabilidades como miembro. También puede aprender más acerca de su derecho a la privacidad y cómo notificar casos de posible fraude.
- **Beneficios del miembro:** Documentación relacionada con sus beneficios de Salud HUSKY, como tablas de beneficios, guías de referencia rápida y manuales para miembros.
- **Busque un médico:** Busque en el directorio de proveedores para encontrar un proveedor médico en su zona.
- **Manejo de su cuidado:** Obtenga información sobre los servicios de Maneje su cuidado y los cuidados posteriores a una hospitalización.
- **Salud y bienestar:** Información, herramientas, recursos comunitarios y eventos relacionados con la salud para ayudarle a mantenerse lo más saludable posible. Explore información sobre diversos temas y condiciones de salud seleccionando **“Información y recursos de salud”** en la pestaña **“Salud y bienestar.”**

Portal seguro para miembros

El sitio web para miembros de Salud HUSKY también ofrece un portal seguro para miembros. Al iniciar sesión en el portal seguro para miembros puede ver su información de miembro. El portal también le permite:

- Ver quién es su proveedor de cuidado primario y averiguar cómo conseguir uno nuevo.
- Vea o imprima su tarjeta de identificación de miembro de Salud HUSKY.

- Usar el Directorio de proveedores de Salud HUSKY para buscar proveedores que participen en el programa de Salud HUSKY (esta lista también está en la página **“Busque un médico”**).
- Aprender acerca de otros programas que puede usar.
- Averiguar cómo comunicarse con nosotros.

Este portal es seguro, por lo que toda su información estará protegida cada vez que lo utilice.

Portal seguro para proveedores

Los proveedores también cuentan con un portal web seguro. Este portal les permite consultar los servicios de salud y los medicamentos que usted ha recibido en el pasado. Su PCP también puede ver la información médica que otros proveedores de atención médica tienen sobre usted. Esto incluye hospitales, especialistas y farmacias. No incluye la información que los proveedores de salud conductual tengan sobre usted, a menos que usted lo acepte. Su PCP puede tomar mejores decisiones sobre el tipo de atención médica que necesita cuando tiene acceso a la información médica que han proporcionado otros proveedores.

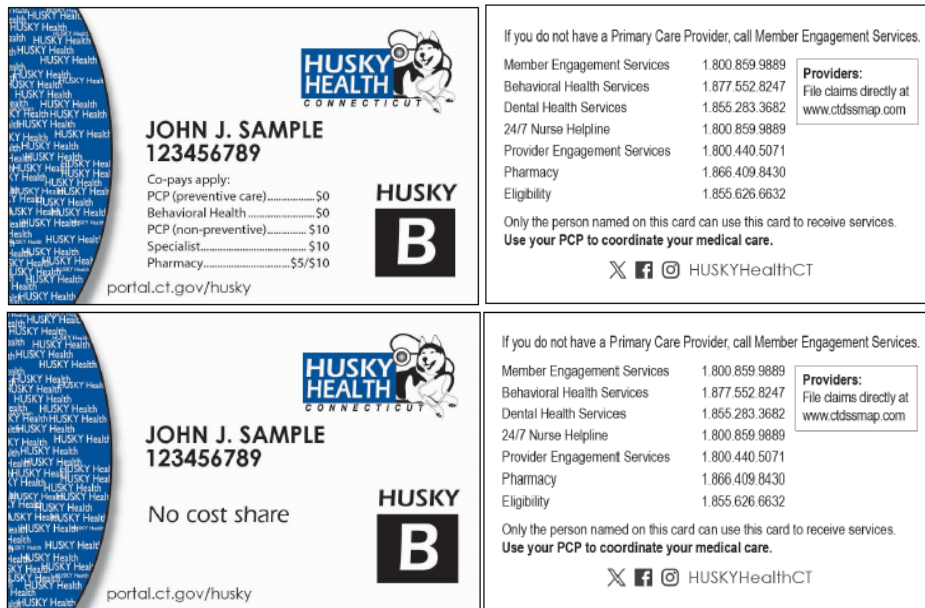
Si no desea que su PCP pueda revisar la información médica que otros proveedores tienen sobre usted, puede elegir la “opción de exclusión.” Para elegir la opción de exclusión, debe notificárselo a Salud HUSKY por escrito. Para descargar el **formulario de solicitud de opciones de exclusión**, visite el sitio web de Salud HUSKY en: huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima **“Información de miembros”** y luego seleccione **“Información y formularios de opciones de exclusión.”**

Si ha optado por no recibir comunicaciones, puede cambiar de opinión y cancelar su solicitud de exclusión en cualquier momento. Para hacerlo, complete el **Formulario de cancelar la solicitud para decir no participar**. Para acceder a este formulario, visite el sitio web de Salud HUSKY en: huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima **“Información de miembros”** y luego seleccione **“Información y formularios de opciones de exclusión.”** Si necesita que le enviemos un formulario por correo, llame al Servicio de Compromiso al Miembro al 1.800.859.9889 o [envíenos un correo electrónico seguro](#).

Tarjeta de identificación de miembro

El programa de Salud HUSKY envía una tarjeta de identificación de miembro, azul y blanca, a todos los nuevos miembros. Es importante que no comparta su tarjeta con nadie. Cuando reciba su tarjeta de identificación de miembro, azul y blanca, revise su nombre. Si su nombre es incorrecto, actualice su información en portal.ct.gov/updateusDSS. Si tiene preguntas sobre su tarjeta, llame a Servicios de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Lleve siempre su tarjeta de identificación de miembro con usted. Muestre esta tarjeta cada vez que solicite servicios médicos. Estas son tarjetas de identificación de miembro de muestra. La primera muestra cómo se ve una tarjeta de identificación cuando hay un costo compartido. La segunda es si no hay costos compartidos:



**Nota: la tarjeta HUSKY B sin costo compartido está destinada a los miembros de tribus indígenas americanas reconocidas a nivel federal o a los nativos de Alaska.*

Ver e imprimir su tarjeta de identificación de miembro azul y blanca

También puede **ver** e **imprimir** su tarjeta de identificación de miembro azul y blanca de Salud HUSKY al iniciar sesión en el portal web seguro para miembros. El portal web es un servicio que CHNCT pone a su disposición en nombre del programa de Salud HUSKY. Le ayuda a revisar, gestionar y obtener más información sobre su plan de salud y sus beneficios. También puede ver e imprimir las tarjetas de identificación de miembro para sus dependientes **menores de 18 años de edad**.

Para acceder al portal web seguro para miembros de Salud HUSKY, visite huskyhealthct.org cambie el lenguaje a Español y oprima el [botón "Acceso de usuario."](#) Si usted es un nuevo usuario elija **"Inscribirse en la cuenta."** Para los usuarios ya existentes, ingrese su nombre de usuario y contraseña y oprima **"Enviar."**

Representante autorizado (AREP)

Cuando reciba su tarjeta azul y blanca de identificación de miembro de Salud HUSKY, también recibirá un formulario que puede completar si desea autorizar a alguien más a hablar con nosotros en su nombre. Esa persona se será su Representante autorizado (AREP, por sus siglas en inglés). Cualquier persona que elija como AREP debe tener 18 años de edad como mínimo. Si desea que alguien pueda hablar con nosotros en su nombre, debe completar el formulario en su totalidad, firmarlo y enviárselo. Puede devolver el formulario completado y firmado por fax al 203.265.3197, o por correo a:

Attention: Compliance
Community Health Network of Connecticut, Inc.®
HUSKY Health Program
P.O. Box 5005
Wallingford, CT 06492

También puede enviarnos el formulario completado [enviándonos un correo electrónico seguro](#).

Línea de ayuda de la enfermera, 24 horas/7 días de la semana

Si su proveedor o el servicio de contestadora de su proveedor no están disponibles, Salud HUSKY le ofrece una forma de comunicarse con una enfermera certificada las 24 horas del día, los 7 días de la semana, mediante nuestra Línea de ayuda de la enfermera, 24 horas al día/7 días de la semana. Enfermeras calificadas le atenderán si está enfermo, herido o necesita asesoramiento médico. Ellas pueden ayudarle a decidir qué hacer.

Nuestra Línea de ayuda de la enfermera, 24 horas al día/7 días de la semana:

- Responderá sus preguntas sobre atención médica de manera rápida y correcta.
- Le indicará a dónde acudir para recibir la atención que necesite.
- Le enseña sobre cuidados personales.
- Le ayuda a encontrar los servicios que puede usar.

Llame al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) y siga las indicaciones para comunicarse con la Línea de ayuda de la enfermera, 24 horas al día/7 días de la semana. **Si tiene una emergencia médica, llame al 911.**

Servicios de traducción

Si llama a los Servicios de Compromiso al Miembro, nuestro personal puede llamar a su vez a una línea de intérpretes cuando lo necesite. Así podremos hablar con usted en su idioma preferido.

Si necesita que le traduzcan nuestros materiales escritos, podemos ayudarle. Todos nuestros materiales están disponibles en inglés y español. Si prefiere otro idioma, podemos traducirle cualquiera de nuestros materiales escritos a ese idioma.

Si tiene problemas de la vista, podemos imprimir nuestros materiales en letra grande. También se pueden transcribir a braille.

CÓMO ACCEDER A SUS SERVICIOS DE CUIDADO DE SALUD

Proveedores de Salud HUSKY

Toda la atención médica que recibe a través del programa de Salud HUSKY debe ser brindada por proveedores que participen en 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 y oprima **“Busque un médico.”** Puede buscar proveedores en su área. Si necesita ayuda para encontrar proveedores, llame al Servicio de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Si alguno de sus proveedores no está en el Directorio de proveedores, puede llamarle para averiguar si participa en el programa de Salud HUSKY. Si no es así, háganoslo saber. Nos pondremos en contacto para averiguar si quiere incorporarse a la red.

Podemos ayudarle a inscribirse para que pueda tratar a miembros de Salud HUSKY. Si sus proveedores no desean participar en el programa de Salud HUSKY, podemos ayudarle a buscar nuevos proveedores. También podemos ayudar a programar una cita.

Si recibe atención de un proveedor que no participa en Salud HUSKY, es posible que usted tenga que pagar el costo de las visitas al consultorio o de otros servicios.

Cómo elegir a su proveedor de cuidado primario

Es importante que tenga un Proveedor de Cuidado Primario (PCP). Su PCP es su fuente principal de atención médica. Usted debe tener una buena relación con su PCP. Su PCP es quien conoce su historial médico y puede dar seguimiento a sus necesidades de atención médica a medida que cambien con el tiempo. Debe acudir a su PCP para chequeos periódicos y cuando se sienta enferma. Es muy importante que tenga un PCP si tiene necesidades de atención médica serias o más de un problema de salud.

Puede llamar a los Servicio de Compromiso al Miembro para elegir un PCP o cambiar el que tiene actualmente. Puede cambiar de PCP en cualquier momento. También podemos ayudarle a programar una cita con su PCP. Llámenos al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889), de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p m., o [envíenos un correo electrónico seguro](#).

Si no elige un PCP, asumiremos que el proveedor que consultó en el pasado para atención médica de rutina es su PCP. Para saber cuál es su PCP, visite nuestro sitio web seguro en huskyhealthct.org cambie el lenguaje a español y oprima **“Acceso de usuario”** en la parte superior de la página. Si cambia de PCP, no necesita una nueva tarjeta azul y blanca de identificación de miembro de Salud HUSKY. La tarjeta de identificación que ya tiene funcionará para cualquier PCP que consulte.

Hay diferentes tipos de profesionales médicos que pueden ser su PCP. Estos son:

Tipo de PCP	Descripción	Especialidad en la página web “Busque un médico”
Médico familiar	Un médico que ofrece atención a todos los miembros de la familia.	Médico familiar
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 general/medicina interna	Un médico que ofrece atención preventiva y trata una amplia variedad de problemas de salud.	Médico general, medicina interna, medicina preventiva
Enfermera especializada	Una enfermera certificada que tiene capacitación adicional.	Enfermera especializada en salud para adultos, enfermera especializada pediátrica, enfermera especializada en medicina familiar, enfermera especializada (otra), enfermera especializada en atención primaria, enfermera registrada de práctica avanzada (APRN, por sus siglas en inglés)
Asistente médico (PA, por sus siglas en inglés)	Un profesional de la salud capacitado para cuidar sus necesidades médicas. Es supervisado por un médico.	Auxiliar médico, auxiliar médico de atención primaria, auxiliar médico clínico
Hogar médico centrado en el paciente (PCMH, por sus siglas en inglés)	Un equipo de atención que trabaja de forma conjunta bajo la dirección de un PCP. Esto asegura que usted reciba atención de todos los miembros del equipo cuando la necesite.	Para encontrar consultorios de PCMH, oprima el enlace “Lista de Prácticas de PCMH” en la página “Busque un médico.”

Para obtener más información sobre los tipos de profesionales que pueden ser su PCP y el proceso para elegir uno, visite nuestra página web **“Elija un proveedor de cuidado primario y acuda a visitas médicas anuales”** [aquí](#), o vaya a huskyhealthct.org, cambie el lenguaje a Español y oprima **“Salud y bienestar,”** y luego **“Su proveedor de cuidado primario (PCP) y visitas médicas regulares.”** También encontrará otros recursos útiles, como ejemplos de preguntas que puede hacerle a su proveedor y listas de verificación para llevar a sus citas.

Hogar médico centrado en el paciente (PCMH)

Algunos PCP forman parte del programa estatal Hogar médico centrado en el paciente (PCMH).

En un consultorio PCMH, un equipo formado por médicos, enfermeras y personal administrativo trabaja en estrecha colaboración con usted para ayudarle a mejorar su salud y bienestar general. Pueden coordinar su atención con otros miembros del equipo, como trabajadores sociales, especialistas en salud conductual, nutricionistas, terapeutas ocupacionales y terapeutas físicos, así como con profesionales especializados.

¿Qué es un PCMH?

- Un consultorio PCMH cuenta con un equipo clínico dirigido por un PCP que trabaja en estrecha colaboración con usted para ayudarle en todos los aspectos de su atención médica. Usted es una pieza clave en ese equipo.
- El equipo del PCMH colabora con usted para que se mantenga sano/a, tratando sus enfermedades y asegurándose de que reciba la atención preventiva necesaria. La atención preventiva incluye aspectos como las vacunas y los exámenes de detección de cáncer. Depende de sus necesidades específicas de atención médica.
- Los consultorios de PCMH con frecuencia pueden recibirlo(a) el mismo día que llama. Generalmente tienen horarios nocturnos y de fines de semana. Muchos consultorios pueden hablar con usted de forma virtual en su sitio web (telesalud) y también por teléfono. No es necesario acudir al servicio de emergencias para recibir atención médica que no sea una emergencia.
- El equipo también se mantiene en contacto con sus otros proveedores para dar seguimiento a su atención.

Especialistas

Debe informar a su PCP si visita a un especialista. Un ejemplo de especialista podría ser un otorrinolaringólogo. Otros ejemplos son los cirujanos, alergólogos o neumólogos. Esto ayudará a su PCP a dar seguimiento a la atención que usted recibe. En ocasiones, un especialista solo atiende a un paciente nuevo después de que este haya sido evaluado por un PCP. Si necesita un especialista, su PCP o el Servicio de Compromiso al Miembro pueden ayudarle. Llámenos al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889). También puede usar el Directorio de proveedores de Salud HUSKY para encontrar uno.

Otros proveedores

Además de los PCP y los especialistas, todos los demás proveedores que consulte deben participar en el programa de Salud HUSKY. Esto incluye farmacias, hospitales, Clínica de Cuidado Urgente y Centro Médico Ambulatorio, empresas de equipos médicos y agencias de atención médica a domicilio. **Si recibe atención de un proveedor que no participa en Salud HUSKY, es posible que usted tenga que pagar el costo de las visitas al consultorio o de otros servicios.** Por favor, infórmenos si recibe atención médica de un proveedor que no

participa en Salud HUSKY. Podemos contactar a ese proveedor para averiguar si quiere incorporarse a la red de proveedores de Salud HUSKY.

Segundas opiniones

Usted tiene derecho a recibir una segunda opinión con respecto a cualquier diagnóstico médico. Existen muchos motivos por los que podría desear una segunda opinión. Algunos de estos son:

- Que usted considere que podría haber mejores tratamientos.
- Que usted no mejore a pesar de haber seguido las indicaciones de su proveedor.
- Que el tratamiento sea muy serio, 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 brindarle más detalles sobre su diagnóstico. Puede ayudarle a sentir que está tomando la mejor decisión posible en lo que respecta a su tratamiento. Si necesita ayuda para encontrar a un proveedor al cual pedir una segunda opinión, llámenos al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Cancelación de citas

Si programa una cita con un proveedor y no puede asistir, llámelo para cancelar o reprogramar la cita. Cuando cancela una cita, su proveedor dispone de ese horario para recibir a otro paciente que necesite atención. Si falta a una cita médica sin cancelarla, puede que el proveedor ya no siga programándole citas. Asegúrese de siempre cancelar cualquier cita a la que no pueda asistir para evitar una posible brecha en su atención.

BENEFICIOS DE HUSKY B

Como miembro de HUSKY B, tiene a su disposición muchos beneficios y servicios. Deben ser médicamente necesarios para que pueda recibirlos. La expresión “médicamente necesarios” hace referencia a servicios médicos, dentales y de salud conductual necesarios para:

- Mantenerlo(a) tan saludable como sea posible.
- Mejorar su salud.
- Detectar o tratar una enfermedad.
- Ayudarle a sanar después de una lesión.
- Ayudarle a que su cuerpo funcione solo.

Los servicios médicamente necesarios deben cumplir con los estándares de atención médica de calidad. Estos servicios deben:

- Ser del tipo, el nivel, la cantidad y la duración adecuados para usted.
- Ser prestados en el entorno de atención médica adecuado.

- No estar destinados únicamente a facilitarle las cosas a usted o a su proveedor.
- Tener un costo no mayor que el de otro servicio que pueda producir los mismos resultados.
- Ser acordes con su condición de salud.

Algunos productos o servicios cubiertos, como la terapia física, pueden requerir una autorización previa (aprobación previa). Esto significa que su proveedor debe obtener primero 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.

Salud HUSKY solo pagará por servicios a los proveedores que participen en el programa de Salud HUSKY. **Si recibe atención de un proveedor que no participa en Salud HUSKY, usted puede ser responsable del costo de las visitas al consultorio o de otros servicios.** Si necesita ayuda para encontrar a un proveedor participante, llame a los Servicios de compromiso con el miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889), de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

La información a continuación es una guía para entender sus beneficios. Se trata de una lista general y no incluye todos los servicios cubiertos ni todas las normas correspondientes a cada servicio. Si tiene dudas sobre si un servicio está cubierto o no, o si desea obtener más información sobre sus beneficios, visite huskyhealthct.org, cambie el lenguaje a español y oprima **“Beneficios de miembros,”** y luego **“Médicos.”** Ahí encontrará las tablas de beneficios de Salud HUSKY. Si tiene preguntas sobre los beneficios, también puede llamar al Servicio de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Algunos de estos servicios requerirán un copago. A continuación se detalla la información sobre el copago para cada servicio.

Costo compartido

Las familias con miembros de HUSKY B no deberían destinar más del 5% de sus ingresos brutos al pago de primas, copagos o coseguros durante el año de elegibilidad. Una vez que alcance el 5% máximo, le enviaremos una nueva tarjeta de identificación de miembro en la que se indicará que los servicios cubiertos por Salud HUSKY no tienen copago. Esta tarjeta debe utilizarse durante el resto del año de elegibilidad. Una vez que reciba su nueva tarjeta, sus facturas de primas aparecerán con un saldo de cero. Una vez que comience su próximo año de elegibilidad, en su factura aparecerá el importe de la prima que debe pagar. Tendrá que volver a pagar los copagos y el coseguro hasta alcanzar el límite máximo del 5%.

Los miembros de HUSKY B que sean miembros acreditados de una tribu indígena americana reconocida a nivel federal o que sean nativos de Alaska no tienen que pagar primas, coseguros ni copagos. Si es miembro de una tribu indígena americana reconocida a nivel federal o es nativo/a de Alaska, por favor, comuníquese esos datos al programa de Salud HUSKY. Salud HUSKY le entregará una nueva tarjeta de identificación de miembro. También le entregaremos una carta en la que se informa a sus proveedores y farmacias que no tiene que pagar primas, coseguros ni copagos.

Atención preventiva/de rutina

Las visitas de atención preventiva sirven para cubrir necesidades de atención médica como vacunas, visitas de control y pruebas médicas. El objetivo de la atención preventiva es mantenerlo(a) saludable. Se recomienda que los adultos acudan al médico para una visita de atención rutinaria (chequeo médico) una vez al año. El calendario de atención preventiva/de rutina para niños se basa en la edad del niño.

Si tiene dolor de garganta, gripe, resfriado, dolor de cabeza, un virus estomacal u otra enfermedad, debe acudir a su médico para una consulta de rutina por enfermedad. Está ahí para ayudarle con este tipo de necesidades. No espere para programar una cita si se siente mal.

Clínicas de cuidado urgente y Centros médicos ambulatorios

Los problemas médicos urgentes son condiciones o síntomas que necesitan evaluarse y/o tratarse en menos de 24 horas. No se trata de emergencias. Algunos ejemplos son: fiebre, resfriado severo y síntomas de infección en el oído o tos persistente. Las clínicas de atención de urgencias y los centros médicos ambulatorios son muy útiles cuando necesita atención inmediata y su PCP no puede atenderle de inmediato. En nuestro sitio web encontrará una lista de clínicas de cuidado urgente y centros médicos ambulatorios. Visite huskyhealthct.org, cambie el lenguaje a español y oprima **“Busque un médico,”** luego **“Una lista de Clínicas de cuidado urgente y Centros médicos ambulatorios sin cita previa.”** También puede llamar al Servicio de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Consulte también los *Servicios de las Clínicas de cuidado urgente/Centros médicos ambulatorios* en la sección **Lista de servicios cubiertos** de este manual. Es posible que se apliquen copagos para la atención de urgencia.

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 tiene alguna emergencia. Algunos ejemplos son:

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

Si acude a la sala de emergencias (ER), lleve su tarjeta de identificación azul y blanca de Salud HUSKY y su tarjeta de identificación de miembro. No necesita autorización para recibir atención de emergencia.

Siempre debe realizar un seguimiento con su PCP después de haber estado en la sala de emergencias. Se recomienda que llame a su PCP inmediatamente después de acudir a la sala de emergencias para programar una consulta de seguimiento. Esto le ayudará a su proveedor a evaluar su recuperación y a ver si hay algún cambio en su condición o en sus medicamentos. Recuerde llevar su lista de medicamentos y las instrucciones que le hayan dado en la sala de emergencias. Si necesita ayuda para programar una cita, llame a Servicios de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

También puede llamar a la Línea de ayuda de la enfermera, 24 horas al día/7 días de la semana, al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) para hablar sobre sus síntomas con una enfermera. Le pueden ayudar a decidir si debe acudir a su PCP, a una clínica de cuidado urgente/un centro médico ambulatorio o a la sala de emergencias. Si necesita ayuda adicional para decidir dónde acudir en caso de enfermedad o lesión, visite huskyhealthct.org/members/spanish_where_to_get-care.html.

Consulte también los *Servicios de las Clínicas de cuidado urgente/Centros médicos ambulatorios* en la sección **Lista de servicios cubiertos** de este manual.

LISTA DE SERVICIOS CUBIERTOS

Cosas importantes a recordar

Todos los servicios deben ser médicamente necesarios. Esto significa que los servicios son necesarios para diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión o afección, o los síntomas de una enfermedad, lesión o condición.

Todos los servicios deben recibirse de un proveedor que participe en el programa de Salud HUSKY. Si el proveedor al que consulta no participa en el programa de Salud HUSKY, es posible que usted tenga que pagar la factura. Algunos servicios pueden requerir de autorización previa (aprobación solicitada por el proveedor antes de prestar el servicio). Si un servicio requiere autorización previa, el proveedor se comunicará con Salud HUSKY por usted. El proveedor es el responsable de obtener la autorización previa.

Cirugía ambulatoria

Un centro de cirugía ambulatoria es un centro de atención médica que ofrece cirugías y ciertos servicios de diagnóstico como, por ejemplo, una colonoscopia. Se trata de un servicio ambulatorio, por lo que los pacientes no pasan la noche allí. Un centro de cirugía ambulatoria no es un hospital. Los centros de cirugía ambulatoria no brindan servicios de emergencia.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Ambulancia

El servicio de ambulancia terrestre (por carretera) y de ambulancia aérea (por aire) está cubierto únicamente para casos de emergencia. Llame al 911 durante una emergencia para solicitar una ambulancia terrestre. El traslado en ambulancia también está cubierto cuando se traslada a un miembro de un centro de hospitalización a otro.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Servicios de salud conductual

La Colaboración de Salud Conductual de Connecticut/Carelon Behavioral Health (CT BHP) pueden ayudarle a buscar los servicios de salud mental y/o servicios para trastornos por consumo de sustancias que usted necesita.

Cómo contactar a CT BHP:

- Llame al servicio de asistencia para miembros de CT BHP al [1.877.552.8247](tel:1.877.552.8247), de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. Si es sordo(a) o tiene dificultades auditivas, llame al [711](tel:711).
- Visite su sitio web en ctbhp.com.

Para buscar un proveedor de salud conductual, visite ctbhp.com y oprima **“Buscar un proveedor.”**

Atención cardíaca y rehabilitación cardíaca

Los servicios cardíacos son servicios relacionados con el corazón. La atención cardíaca (incluso los exámenes y las pruebas diagnósticas) está cubierta si es médicamente necesaria y si es prestada por un cardiólogo o un PCP. Un programa de rehabilitación cardíaca está cubierto cuando es médicamente necesario y es ofrecido por un hospital.

Quiropráctico

Un quiropráctico trata los problemas musculoesqueléticos, con especial énfasis en la columna vertebral y la espalda. Los servicios prestados por un quiropráctico están cubiertos. Los servicios deben realizarse en un consultorio independiente, en un Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC, por sus siglas en inglés) o en un centro hospitalario ambulatorio. Se requiere autorización previa.

Servicios dentales

Su atención dental está cubierta bajo el programa de Salud HUSKY por la Colaboración de Salud Dental de Connecticut (CTDHP, por sus siglas en inglés).

Cómo contactar a CTDHP:

- Llame al Servicio de atención al miembro de CTDHP al [1.855.283.3682](tel:1.855.283.3682) (1.855.CTDental), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Si es sordo(a) o tiene dificultades auditivas, llame al [711](tel:711).
- Visite su sitio web en ctdhp.org.

Para buscar un proveedor dental, visite ctdhp.org, oprima **“Miembros”** y luego **“Buscar un dentista.”**

Suministros para personas con diabetes

Los suministros para personas con diabetes son productos tales como el monitor de glucosa en sangre, las toallitas con alcohol, las tiras de prueba y las lancetas. Estos suministros están cubiertos para los miembros desde el nacimiento hasta los 20 años bajo el beneficio de farmacia o de equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés). Los zapatos para personas con diabetes no están cubiertos.

Para los miembros mayores de 21 años, los suministros para la diabetes están cubiertos por el beneficio de equipo médico duradero, mientras que algunos artículos específicos están cubiertos por el beneficio de farmacia. Los zapatos para personas con diabetes están cubiertos para los miembros mayores de 21 años. Se cubren hasta dos pares al año sin necesidad de autorización previa.

La insulina está cubierta para **todas las edades** bajo el beneficio de farmacia.

Diálisis

La diálisis ayuda al cuerpo a eliminar el exceso de líquido y los productos de desecho de la sangre cuando los riñones no pueden hacerlo.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Equipos médicos duraderos

Los equipos médicos duraderos (DME, por sus siglas en Inglés):

- Se usan muchas veces (no son desechables).
- Se usan con fines médicos.
- Son útiles para personas enfermas, lesionadas o con discapacidad.

Ejemplos de DME cubiertos:

- Equipos para el baño, como inodoros y dispositivos de seguridad
- Bombas extractoras de leche
- Camas de hospital y sus accesorios
- Equipo de inhalo terapia, como nebulizadores
- Bombas de insulina y glucómetros
- Dispositivos como máquinas de presión positiva constante de las vías respiratorias (CPAP, por sus siglas en inglés), monitores de apnea y respiradores
- Dispositivos de ayuda para caminar, como andadores, bastones y muletas
- Sillas de ruedas y sus accesorios

Necesitará una receta médica de su proveedor para los DME. También se requiere autorización previa para muchos artículos de DME. En caso de que se requiera autorización previa, el proveedor de su DME se comunicará con el programa de Salud HUSKY.

Podría aprobarse la cobertura de otros artículos en función del caso de cada miembro. Su proveedor de DME puede llamar a los Servicios de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) para averiguar qué suministros están cubiertos.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Servicios de la Clínica de cuidado urgente y Atención de emergencia/Centro médico ambulatorio

La atención de emergencia es la atención médica que se requiere de inmediato. Si tiene alguna emergencia, acuda a la sala de emergencias (ER, por sus siglas en Inglés) de un hospital o llame al 911.

Las clínicas de cuidado urgente y los centros médicos ambulatorios pueden atender problemas médicos que no pongan en riesgo la vida pero que no pueden esperar. Para encontrar una Clínica de cuidado urgente o un Centro médico ambulatorio cerca de usted, visite huskyhealthct.org, cambie el lenguaje a español y oprima

“Busque un médico” y luego “una lista de Clínicas de cuidado urgente y Centros médicos ambulatorios sin cita previa.”

Si acude a la sala de emergencias (ER) o a una Clínica de cuidado urgente o un Centro médico ambulatorio, lleve su tarjeta de identificación azul y blanca de Salud HUSKY y su tarjeta de identificación de miembro. No necesita autorización previa para recibir atención de emergencia o cuidado urgente. Siempre debe llamar a su PCP después de acudir a la sala de emergencias o a una Clínica de cuidado urgente o un Centro médico ambulatorio para programar una visita de seguimiento. Esto le ayudará a su proveedor a evaluar su recuperación y a ver si hay algún cambio en su condición o en sus medicamentos. Recuerde llevar su lista de medicamentos y las instrucciones que le hayan dado en la sala de emergencias (ER) o en la Clínica de cuidado de urgente/Centro médico ambulatorio. Si necesita ayuda para programar una cita, llame a Servicios de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

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

La atención de emergencia está cubierta cuando viaja fuera de Connecticut, pero dentro de los Estados Unidos, incluyendo Puerto Rico y otros territorios estadounidenses (Islas Vírgenes, Guam, Islas Marianas del Norte y Samoa Americana). **La atención debe ser médicamente necesaria y tratarse de una verdadera emergencia.** Además, el hospital y el proveedor deben aceptar participar en el programa de Salud HUSKY para que se les pague. Si el proveedor no acepta participar, o si se determina que la visita no es una verdadera emergencia, es posible que usted reciba una factura por los servicios. La atención de emergencia fuera del estado en una sala de emergencias no requiere autorización previa. Sin embargo, es revisada de forma retrospectiva para comprobar la necesidad médica. Si usted recibe una factura, comuníquese lo antes posible con el Servicio de Compromiso al Miembro. Si necesita atención de emergencia fuera del estado, debe llamar a su PCP en un plazo de 24 horas a partir de su visita a la sala de emergencias. Si usted está de viaje fuera de Estados Unidos, Puerto Rico u otros territorios de Estados Unidos, Salud HUSKY no cubre ninguna atención ni servicio, incluso si se trata de una emergencia. Para esos casos se recomienda adquirir un seguro de salud para viajes.

¿Tiene problemas para decidir entre una Clínica de cuidado urgente/Centro médico ambulatorio y la sala de emergencias?

¿Cuándo debería acudir a una Clínica de cuidado urgente/Centro médico ambulatorio?

- Síntomas leves o moderados de COVID-19, resfriado o similares a los de la gripe
- Dolor de oído o irritación de los ojos
- Erupciones cutáneas leves, quemaduras leves o infecciones cutáneas
- Dificultad para hablar, parálisis facial, debilidad de aparición reciente
- Cortaduras pequeñas que podrían requerir puntos
- Torcedura, distensiones y lesiones deportivas leves

¿Cuándo debería acudir a la sala de Emergencias (ER)?

- Dolor en el pecho y dificultad para respirar
- Huesos fracturados y articulaciones dislocadas
- Lesiones en la cabeza o los ojos
- Sangrado de una herida grande y abierta
- Pensamientos suicidas (o llame/envíe un mensaje de texto al 988 para comunicarse con la línea de ayuda de prevención del suicidio y atención a las personas en crisis)
- Cambios en el estado mental
- Desmayo o pérdida de la consciencia
- Dolor intenso

Si aún no está seguro/a de si debe acudir a una Clínica de cuidado urgente/Centro médico ambulatorio, o a la sala de emergencias, podemos ayudarle. Salud HUSKY cuenta con una Línea de ayuda de la enfermera disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a la que puede llamar para recibir asesoramiento. Llame al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) y siga las indicaciones para comunicarse con una enfermera. Si tiene una emergencia médica, llame al 911.

Atención de los ojos y la vista

La atención de la vista es un servicio cubierto que puede recibir de oftalmólogos, optometristas y ópticos. Tenga en cuenta lo siguiente:

- Los exámenes de la vista tienen un copago de \$15.
- Límite de un par de anteojos cada 24 meses. No se hacen excepciones en caso de pérdida, robo o rotura de anteojos.
- Se aplican algunos límites a los tipos de marcos y lentes.
- Los lentes de contacto solo están cubiertos para ciertos diagnósticos.

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 relacionadas con la planificación familiar.
- Aborto.
- Pruebas de laboratorio para detectar la presencia de condiciones que afecten la salud reproductiva.
- Pruebas de detección, análisis, tratamiento y orientación previa y posterior a los análisis relacionados con enfermedades de transmisión sexual y VIH.
- Anticonceptivos orales (píldoras anticonceptivas).
 - En la farmacia se aplicarán copagos (\$5 para medicamentos genéricos y \$10 para medicamentos de marca).
 - No hay copago si se proporciona en un centro de salud comunitario o en una clínica de planificación familiar.

- Métodos anticonceptivos, colocación de dispositivos intrauterinos (DIU), dispositivos implantables internos de liberación prolongada y su colocación, e inyecciones anticonceptivas de liberación prolongada.
 - No se aplican copagos.

Las histerectomías solo están cubiertas por motivos médicos; no están cubiertas con fines de planificación familiar. No están cubiertos los tratamientos para la infertilidad, incluyendo la reversión de la esterilización, la fecundación in vitro, la inseminación artificial, la criopreservación y los medicamentos para la fertilidad. La esterilización no es un beneficio cubierto.

No hay copago por consultas en el consultorio. Los servicios están cubiertos al 100%.

Ginecología

Se ofrecen servicios de ginecología para la atención preventiva, como determinados exámenes de detección de cáncer y exploraciones físicas. También sirven para diagnosticar y tratar problemas relacionados con los órganos reproductivos femeninos.

No hay copago para las consultas preventivas ni para las relacionadas con la planificación familiar.

Audífonos y exámenes (audiólogos)

Tanto los audífonos como los exámenes de audición están cubiertos. Se necesita una receta médica para los audífonos. Un proveedor médico debe ordenar un examen de audición.

Los exámenes de audición tienen un copago de \$15. Existe un límite de un par de audífonos cada dos años.

Servicios de atención médica a domicilio

Las agencias de atención médica a domicilio prestan servicios en el hogar para quienes los necesiten. Estos servicios incluyen:

- Visitas de enfermeros especializados (menos de dos horas por día).
 - Las visitas de personal de enfermería especializado que duren más de dos horas al día (“visitas de enfermería prolongadas”) no están cubiertas.
- Ayuda de auxiliares de atención domiciliaria, solo para las siguientes actividades cotidianas: vestirse, bañarse, higiene bucal, comer, desplazarse (ayuda para caminar o cambiar de posición, como pasar de sentarse a acostarse) e ir al baño.
- Visitas de maternidad para mujeres con embarazos de alto riesgo.
- Rehabilitación a corto plazo, que incluye terapia física, terapia del habla y terapia ocupacional.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%. Se requiere autorización previa para recibir algunos de los servicios de atención médica a domicilio.

Los servicios de limpieza, de compañía o de ayuda doméstica no están cubiertos por el programa de Salud HUSKY.

Cuidados paliativos

El objetivo de los cuidados paliativos es reconfortar y aliviar los síntomas de una enfermedad terminal. No suele incluir un tratamiento dirigido a la curación.

- Los servicios de cuidados paliativos están disponibles para los miembros que son diagnosticados con una enfermedad terminal, con una esperanza de vida de seis meses o menos.
- Para los miembros de 20 años o menores, el tratamiento diseñado para la curación puede recibirse al mismo tiempo que los servicios paliativos.

Se requiere autorización previa para recibir servicios de cuidados paliativos en hospitalización que duren más de cinco días.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Atención hospitalaria

Los servicios hospitalarios tienen cobertura tanto para pacientes hospitalizados como ambulatorios.

Los servicios de hospitalización no tienen copago. Están cubiertos al 100%. La estancia hospitalaria requiere autorización previa, a menos que sea por atención relacionada con la maternidad y el parto.

Estos son algunos ejemplos de servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios:

- Rehabilitación cardíaca
 - No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.
- Atención de emergencia
 - No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.
- Análisis de laboratorio
 - No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.
- Chequeos médicos
 - Visitas preventivas: no debe pagar un copago. Los servicios están cubiertos al 100%.
 - Visitas por enfermedad: \$10 de copago.
- Servicios radiológicos
 - No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.
- Visitas a una Clínica de cuidado urgentes/Centro médico ambulatorio
 - Existe un copago de \$10 para las visitas a una Clínica de cuidado urgente/Centro médico ambulatorio.

Siempre debe llamar a su PCP después de salir del hospital para programar una visita de seguimiento en el consultorio. Esto le ayudará a su proveedor a evaluar su recuperación. Además, le permitirá hacer un seguimiento de cómo responde a los tratamientos y tomar nota de cualquier cambio en su condición o en los medicamentos. No olvide llevar su lista de medicamentos y las instrucciones que le dieron en el hospital. Si necesita ayuda para buscar un PCP o programar una cita con uno, llame a los Servicios de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Análisis de laboratorio

Los servicios de laboratorio y las pruebas diagnósticas le sirven a su proveedor para diagnosticar o descartar enfermedades o condiciones. Estas pruebas pueden realizarse en el laboratorio de un hospital, en el consultorio de su proveedor o en un laboratorio independiente. Algunos exámenes, incluidas las pruebas genéticas, requieren autorización previa.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Maternidad

Las visitas de maternidad nos ayudan a cerciorarnos de que tenga un embarazo saludable y se mantenga sana tras dar a luz a su bebé. Las visitas prenatales (antes del nacimiento) y posparto (después del nacimiento) están cubiertas. Las estancias hospitalarias por maternidad también están cubiertas.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

- Partos en el hospital: No hay limitaciones.
- Partos en casa: Están cubiertos cuando los realiza una enfermera partera certificada que esté inscrita en Salud HUSKY.
- Bombas extractoras de leche: Están cubiertas en el tercer trimestre. Se requiere de una receta a nombre de la persona embarazada.
- Clases de preparación para el parto/Lamaze: No están cubiertas.
- Doulas: Se cubren hasta cuatro visitas, además de la presencia de la doula durante el parto.

Suministros médicos quirúrgicos

Los suministros médicos quirúrgicos son:

- Desechables: solo se pueden usar una vez.
- Se usan para tratar y controlar una condición médica.
- Se usan después de una cirugía.
- Son útiles para personas enfermas, lesionadas o con discapacidad.

Ejemplos de suministros médicos quirúrgicos cubiertos:

- Catéteres
- Suministros relacionados con la diabetes
- Vendajes

Necesitará una receta de su proveedor para obtener suministros médicos quirúrgicos. Algunos artículos tienen un límite en el monto cubierto por 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 copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Naturópatas

La medicina naturopática trata las enfermedades mediante terapias naturales, como hierbas, dieta y cambios en el estilo de vida. La cobertura se limita a algunos servicios específicos. Se requiere autorización previa para más de cinco visitas por mes, por proveedor.

Las visitas al naturópata tienen un copago de \$10.

Asesoramiento nutricional

El asesoramiento nutricional está cubierto cuando se recibe:

- Como parte de una visita al consultorio en una clínica o en un centro de salud comunitario.
- De un médico, una enfermera registrada de práctica avanzada (APRN) o un asistente médico que ejerza de forma independiente.
- De un dietista-nutricionista certificado.

Su médico debe solicitarle una consulta nutricional con un dietista-nutricionista certificado independiente. La cobertura se limita a tres horas por año calendario por cada miembro de Salud HUSKY.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Dispositivos ortopédicos y prótesis

Los dispositivos ortopédicos y las prótesis son herramientas correctivas o de apoyo que sirven para:

- Reemplazar una parte del cuerpo que falta.
- Prevenir o corregir deformidades o disfunciones físicas.
- Dar apoyo a una parte del cuerpo débil o deforme.

Los dispositivos ortopédicos y las prótesis están cubiertos si un proveedor los receta por escrito. Se requiere autorización previa y se aplican restricciones de edad para algunos artículos.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Los zapatos ortopédicos no están cubiertos. La cobertura de órtesis para los pies se limita a las barras de rotación y a las férulas para el hallux valgus.

Cobertura fuera del estado - atención prestada fuera de Connecticut y de Estados Unidos (EE. UU.).

Los servicios que no son de emergencia prestados fuera de Connecticut —pero dentro de Estados Unidos, Puerto Rico u otros territorios de Estados Unidos— deben autorizarse antes de que usted pueda recibirlos. El proveedor o centro debe participar en el programa de Salud HUSKY para que se le paguen los servicios. Si recibe servicios fuera de Connecticut de parte de un proveedor que no participa en Salud HUSKY, es posible que usted tenga que pagar la factura.

Para obtener información sobre la cobertura de atención de emergencia fuera de Connecticut y de los Estados Unidos, consulte la sección: [Atención de emergencia: fuera de Connecticut y de Estados Unidos \(EE.UU.\)](#).

Oxígeno

La terapia con oxígeno recetada por un proveedor es un servicio cubierto, a menos que se haya recetado “según sea necesario”.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Suministros parenterales/enterales

Los suministros parenterales/enterales son aquellos artículos que se emplean para suministrar nutrientes líquidos a una vena, al estómago o al intestino. Ejemplos de suministros parenterales/enterales:

- Sondas de alimentación
- Bombas de infusión

Es posible que se requiera autorización previa. No debe pagar un copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Servicios de farmacia

Los servicios de farmacia están cubiertos bajo el programa de Salud HUSKY. La mayoría de los medicamentos que se adquieren con receta están cubiertos, siempre que formen parte de la lista de medicamentos preferidos. Si tiene preguntas acerca de su beneficio de farmacia de Salud HUSKY:

- Hable con su farmacéutico
- Llame al Centro de atención al cliente de beneficios de farmacia al 1.866.409.8430, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

El Centro de atención al cliente de beneficios de farmacia puede:

- Encontrar una farmacia cercana que participe en el programa de Salud HUSKY.
- Averiguar si cierto medicamento o artículo médico está cubierto.
- Colaborar con su farmacéutico para ayudarle a conseguir su medicamento.
- Hablar sobre cualquier pregunta o inquietud que usted tenga.

Su proveedor siempre recetará un medicamento genérico. Para recetar un medicamento de marca, su proveedor debe solicitar autorización previa del Programa de asistencia farmacéutica de Connecticut. Algunos medicamentos se consideran medicamentos “no preferidos.” Los medicamentos “no preferidos” requieren autorización previa antes de que puedan suministrarse.

Sus medicamentos se reponen en farmacias dentro del estado que participan en el programa de Salud HUSKY. Si va a viajar fuera del estado, puede pedir en su farmacia una reposición anticipada de su medicamento. Al recibir su reposición anticipada, no se quedará sin medicamento mientras esté de viaje. Las reposiciones anticipadas por viaje están disponibles **una vez cada seis meses**.

Para saber si puede reponer su medicamento de forma anticipada, llame al Centro de atención al cliente de beneficios de farmacia al [1.866.409.8430](tel:1.866.409.8430), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Es posible que algunas de sus recetas requieran autorización previa. Si lleva a su farmacia una receta que requiera autorización previa, no podrá obtener un suministro completo de su receta. Sin embargo, la farmacia podrá reponer, por única vez, un suministro temporal para 14 días del medicamento de su receta. Es importante que su proveedor le dé a la farmacia la información que necesita para reponer por completo el medicamento de su receta. Su proveedor también debe autorizar cualquier reposición que usted necesite.

Debe mostrar su tarjeta de identificación de miembro de Salud HUSKY cada vez que recoja los medicamentos recetados en la farmacia.

Servicios	HUSKY B paga	El miembro paga
Medicamento	Saldo después de un copago de \$5 para medicamentos genéricos y recetados de venta libre	Copago de \$5 para medicamentos genéricos y recetados de venta libre
	Saldo después de un copago de \$10 para medicamentos de marca y recetados de venta libre.	Copago de \$10 para medicamentos de marca y recetados de venta libre
Anticonceptivos orales	Saldo después de un copago de \$5 para medicamentos genéricos	Copago de \$5 para medicamentos genéricos
	Saldo después de un copago de \$10 para medicamentos de marca	Copago de \$10 para medicamentos de marca

Tipos de medicamentos que no cubre su beneficio de farmacia:

- Medicamentos para tratar problemas sexuales
- Medicamentos para tratar condiciones cosméticas
- Medicamentos para tratar la obesidad
- Medicamentos en fase de investigación
- Medicamentos para inducir la fertilidad

Nota: Los gastos de envío de medicamentos no están cubiertos por el programa de Salud HUSKY. Si solicita el envío desde la farmacia, deberá hacerse cargo de los gastos de envío.

Medicamentos “de venta libre”

Algunos medicamentos de venta libre podrían estar cubiertos si su médico se los receta. Estos incluyen:

- Suplementos nutricionales para miembros que necesiten alimentarse mediante sonda o que no puedan tragar alimentos de ninguna otra forma.
- Sustitutos de nicotina de venta libre, como goma de mascar, parches o pastillas.
- Los suministros de venta libre para la diabetes que puede obtener mediante su beneficio de farmacia, como las jeringas para insulina.

Para obtener más información sobre sus beneficios de farmacia, visite portal.ct.gov/HUSKY/Pharmacy.

Servicios de médicos

Es posible que reciba atención médica de un médico y otros profesionales de la salud. Estos incluyen, entre otros, enfermeras certificadas de práctica avanzada (APRN), enfermeras parteras acreditadas y auxiliares médicos que participan en el programa de Salud HUSKY. Los servicios pueden ser prestados en una clínica, un consultorio privado o un hospital. Los servicios cubiertos incluyen:

- Pruebas de alergia
 - Copago de \$10 por consulta médica por alergia.
- Tratamiento de la alergia
 - No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.
- Servicios de planificación familiar
 - No hay copago por consultas en el consultorio. Los servicios están cubiertos al 100%.
 - Es posible que se apliquen copagos por los anticonceptivos (consulte la sección *Farmacia*).
- Atención ginecológica
 - No hay copago para las consultas preventivas ni para las relacionadas con la planificación familiar.
- Tratamientos para la obesidad
 - Los tratamientos contra la obesidad solo están cubiertos cuando la obesidad es consecuencia de una enfermedad o agrava una enfermedad. Los únicos tipos de tratamientos para la obesidad cubiertos son los tratamientos quirúrgicos.
 - Los tratamientos para la obesidad siempre requieren autorización previa.
 - No hay copago para la cirugía. Los servicios están cubiertos al 100%.
 - Las consultas médicas relacionadas pueden tener copagos.
- Atención obstétrica, que incluye visitas prenatales, trabajo de parto/parto y cuidados neonatales.
 - No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.
- Visitas al consultorio
 - Se aplica un copago de \$10 para las visitas al consultorio que no sean de atención preventiva.
- Visitas de atención preventiva
 - No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.
- Cirugía reconstructiva
 - La cirugía reconstructiva tiene cobertura solo si es para atender un problema médico. No tiene cobertura si es por motivos cosméticos. No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.
- Segundas opiniones
 - Copago de \$10 (las segundas opiniones de oftalmólogos y audiólogos tienen un copago de \$15).
- Visitas por enfermedad
 - Se aplica un copago de \$10.
- Visitas a especialistas
 - Copago de \$10 (los oftalmólogos y los audiólogos tienen un copago de \$15).

Podiatría

La podiatría es el cuidado médico de los pies.

- El cuidado rutinario de los pies incluye servicios como el recorte de uñas y el tratamiento de durezas y callosidades. Su proveedor debe señalar que es médicamente necesario.
- El cuidado rutinario de los pies no está cubierto a menos que tenga una condición determinada, como la diabetes.
- No se cubre la higiene básica de los pies, como lavarlos, secarlos e hidratarlos.

Las consultas con el podólogo tienen un copago de \$10.

Servicios de radiología

Los servicios de radiología incluyen procedimientos como radiografías, resonancias magnéticas, exploraciones por tomografía axial computarizada (CAT, por sus siglas en inglés), exploraciones de tomografía por emisión de positrones (PET, por sus siglas en inglés) y ecografías. Algunos servicios de radiología requieren autorización previa.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

Terapia de rehabilitación

Los servicios de terapia de rehabilitación* pueden prestarse en una clínica independiente, una clínica hospitalaria o un consultorio (dependiendo de la edad, vea a continuación). Estos servicios son prestados por un terapeuta certificado a personas con discapacidades o lesiones. Algunos servicios requieren autorización previa después de cierto número de visitas. Los servicios cubiertos incluyen:

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

Los servicios de terapia de rehabilitación proporcionados en un **consultorio** están cubiertos solo para miembros de hasta 20 años.

Los miembros de 21 años y mayores pueden recibir estos servicios a través de una **clínica**, una **agencia de atención domiciliaria** o un **hospital para pacientes ambulatorios**.

No hay copago. Los servicios están cubiertos al 100%.

*Para servicios de rehabilitación relacionados con la salud mental/los trastornos por consumo de sustancias, póngase en contacto con CT BHP llamando al 1.877.552.8247, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

Dejar de fumar

La orientación individual y grupal para dejar de fumar y de consumir tabaco tiene cobertura. Puede ayudarle a dejar de fumar. La orientación debe llevarse a cabo en el consultorio de un médico o en una clínica para pacientes ambulatorios.*

Los medicamentos y los sustitutos de nicotina de venta libre están cubiertos por su beneficio de farmacia. Entre ellos se incluyen goma de mascar, parches o pastillas. Para obtener más información, llame al Centro de atención al cliente de beneficios de farmacia al 1.866.409.8430, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

*Si necesita asesoramiento para dejar de fumar proporcionado por un proveedor de salud conductual o en una clínica de salud mental, póngase en contacto con CT BHP llamando al 1.877.552.8247, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTO*

No todos los servicios están cubiertos por sus beneficios de Salud HUSKY. Algunos ejemplos de estos servicios no cubiertos son:

- Acupuntura/biorretroalimentación/hipnosis
- Control ambulatorio de la presión arterial
- Atención recibida fuera de Estados Unidos, excepto en Puerto Rico y otros territorios de Estados Unidos
- Cirugía plástica o cosmética
- Servicios educativos
- Tratamientos experimentales
- Tratamientos para la infertilidad
- Cuidados de enfermería especializada a largo plazo
- Transporte para asuntos médicos no de emergencia
- Servicios que no participan en el plan
- Exámenes físicos necesarios para el empleo, seguros, escuela, campamentos de verano, etc.
- Cuidados de rutina de los pies
- Servicios prestados fuera de Connecticut, salvo los servicios de emergencia o servicios de proveedores fronterizos (proveedores ubicados en los estados contiguos a Connecticut) que participan en el programa de Salud HUSKY.
- Servicios que no son médicamente necesarios
- Esterilización y reversión de la esterilización
- Programas de reducción de peso
- Pelucas

**Nota: esta no es una lista completa de todos los servicios no cubiertos.*

ADMINISTRACIÓN DE CUIDADO

Los servicios de administración de cuidado de la atención están disponibles para los miembros con enfermedades crónicas o necesidades de salud complejas, especialmente aquellas que requieren visitas frecuentes al hospital. Nuestro equipo de Administración de cuidado incluye enfermeros, farmacéuticos, trabajadores sociales y dietistas. Ellos pueden trabajar con usted por teléfono, de forma presencial o por videollamada. Están para responder las preguntas que tenga sobre su salud o su condición médica. Hablarán sobre cómo abordar las dificultades que pueda tener y le ayudarán a alcanzar sus objetivos de salud. Entendemos que sortear problemas de salud desafiantes puede ser difícil. Queremos ayudarle a recibir la atención que necesita.

Los programas de administración de cuidado se centran en la atención relacionada con:

- Condiciones crónicas, como el asma, la diabetes o la anemia falciforme.
- Coordinación de atención compleja para los/las miembros que:
 - Necesitan un trasplante de órganos.
 - Tienen un embarazo/posparto de alto riesgo.
 - Tienen recién nacidos tras una estancia en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN).
 - Acudieron recientemente a la sala de emergencias o al hospital y necesitan ayuda para encontrar atención médica.

Si usted está inscrito en Administración de cuidado, nuestro equipo puede ayudarle a:

- Asegurarse de recibir la atención adecuada, en el lugar correcto, en el momento justo.
- Desarrollar un plan de atención que se ajuste a su cultura, sus creencias y su estilo de vida.
- Obtener más información sobre su condición médica y elaborar un plan de acción para controlarla.
- Elegir un PCP o programar citas con especialistas.
- Prepararse para sus citas de atención médica y abogar por usted mismo durante las visitas.
- Coordinar la atención entre proveedores y otros servicios necesarios.
- Revisar sus medicamentos y responder cualquier pregunta que pueda tener.
- Obtener más información sobre opciones de alimentos saludables para manejar sus condiciones de salud mejor.
- Entender sus beneficios de Salud HUSKY.
- Conectar con un trabajador de la salud comunitario para obtener información sobre recursos en la comunidad.

Para participar en el programa de Administración de cuidado:

- Puede recibir una llamada de nuestra parte en la que le preguntaremos si desea participar.
- Es posible que su proveedor le llame y refiera a Administración de cuidado.
- Usted puede llamarnos al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889), extensión 2023, y solicitar inscribirse.

Coordinación de la atención

Nuestro equipo de Administración de cuidado, formado por enfermeras, ayuda a los miembros con necesidades de salud complejas o difíciles de atender. Esto incluye trabajar en estrecha colaboración con la familia, los proveedores y otros recursos comunitarios para satisfacer sus necesidades. Pueden ayudarle a entender los beneficios, a acceder a proveedores y a seguir las instrucciones del tratamiento. También pueden ayudar a coordinar los servicios de atención médica.

Niños y jóvenes con Necesidades de atención médica especiales

Los Niños y jóvenes con Necesidades de Atención Médica Especiales (CYSHCN, por sus siglas en Inglés) tienen (o corren un mayor riesgo de tener) una enfermedad crónica (de larga duración):

- Condición física
- Condición del desarrollo
- Condición conductual
- Condición emocional

Necesitan más servicios de salud y de otro tipo que los que suelen necesitar los niños y los jóvenes. Es posible que los CYSHCN sean elegibles para (y se benefician de) los servicios de Administración de cuidado.

PROGRAMAS ESPECIALIZADOS DE ADMINISTRACIÓN DE CUIDADO

Administración de condiciones crónicas

Nuestras enfermeras de Administración de cuidado ayudan a los miembros que tienen condiciones crónicas (a largo plazo), especialmente aquellas que requieren visitas frecuentes al hospital. Podemos ayudarle a:

- Buscar un PCP y cualquier otro especialista que necesite.
- Obtener más información sobre su(s) condición(es) médica(s).
- Informarse sobre la importancia de contar con un “plan de acción” que incluya:
 - Cuándo y cómo seguirlo.
 - Qué hacer si los síntomas empeoran.
- Responder cualquier pregunta sobre los diferentes medicamentos y las razones por las que los toma.
- Comunicarse con nuestro farmacéutico para hablar sobre cualquier inquietud que tenga respecto a sus medicamentos.
- Coordinar los servicios de atención médica.

Recibirá asesoramiento personalizado sobre su condición y apoyo para cualquier dificultad que pueda tener a la hora de administrando su cuidado médico.

Programa para casos perinatales de alto riesgo

El programa perinatal ayuda a los miembros a iniciar la atención durante el embarazo con un proveedor de servicios de obstetricia (OB, por sus siglas en Ingles). Nuestras enfermeras también trabajan con aquellas personas que tienen un embarazo de alto riesgo. Le ayudan a seguir el tratamiento recomendado por su proveedor. Se aseguran de que tenga acceso a los servicios y suministros que necesita. Además, brindan información sobre temas relacionados con el embarazo. Estos temas incluyen la lactancia materna y los signos de alerta importantes durante y después del embarazo. Le ayudan a saber cuándo debe buscar atención médica.

Programa de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN)

El programa de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) está orientado a bebés prematuros. También es para bebés que necesitan cuidados especiales después del parto. Nuestras enfermeras colaboran con su familia, el personal del hospital y los proveedores para proporcionarle los servicios que su bebé pueda necesitar.

Cuando ha estado en el hospital

Si acudió recientemente a la sala de emergencias (ER) o al hospital, es posible que una enfermera de Salud HUSKY se comunique con usted. El objetivo es revisar su plan de alta y sus medicamentos, así como responder cualquier pregunta que pueda tener. La enfermera también puede ayudarle a asegurarse de que tenga programadas sus citas de seguimiento. Si necesita un PCP o un especialista, nuestro equipo de Administración de cuidado pueden ayudarle a encontrar uno.

RECURSOS COMUNITARIOS

Compromiso con la comunidad

El equipo de Compromiso con la comunidad de Salud HUSKY está aquí para ayudarle a navegar el sistema de atención médica y brindarle servicios de apoyo comunitario.

Programa de embajadores de trabajadores especializados en salud comunitaria

Nuestros trabajadores en salud comunitaria (CHW, por sus siglas en inglés) certificados ayudan a los miembros a satisfacer sus necesidades básicas y a utilizar el sistema de salud. Están atentos a sus necesidades y preocupaciones. Pueden ayudarle a encontrar los mejores recursos para las dificultades a las que se enfrenta. Muchos de nuestros trabajadores de la salud comunitarios viven y trabajan en sus vecindades. Además, provienen de diversos entornos culturales y lingüísticos.

Los trabajadores en salud comunitaria (CHW) son embajadores de confianza del programa Salud HUSKY. Ponen en contacto a las personas y las familias con la atención y los recursos esenciales. A través de actividades de divulgación personalizadas y de la participación comunitaria, ayudan a reducir las barreras, mejoran el acceso y contribuyen a que las comunidades a las que atendemos alcancen mejores resultados de salud.

Los CHW pueden ayudarle a encontrar recursos para:

- Cuidado infantil
- Ropa
- Pañales
- Educación
- Empleo
- Alimentos
- Vivienda
- Apoyo para la crianza de los hijos
- Beneficios estatales
- Asistencia para el pago de servicios públicos

Para hablar con uno de nuestros CHW, llame al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889), extensión 4326, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Centros de Salud HUSKY (HUB)

Un HUB es un punto de referencia para los miembros que necesitan ayuda para entender sus beneficios. En un HUB, le recibirá un CHW que podrá:

- Responder preguntas sobre sus beneficios de Salud HUSKY.
- Ayudarle a encontrar un PCP.
- Ponerle en contacto con recursos comunitarios que le ayuden con necesidades básicas como:
 - Alimentos
 - Educación
 - Empleo

Para encontrar un HUB cercano, visite nuestro calendario de Compromiso con la comunidad en huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima **“Salud y bienestar”** y luego **“Eventos de salud.”**

Síguenos en Facebook y X: @HUSKYHealthCT para recibir actualizaciones de los HUB.

Programas de educación nutricional

Los programas nutricionales de Salud HUSKY son divertidos e interactivos. Le enseñan cómo combatir la obesidad, la hipertensión y la diabetes.

Fat Attack™

Fat Attack™ brinda información sobre la importancia de las grasas saludables. Muestra cómo estas apoyan muchas de las funciones corporales y reducen el riesgo de enfermedades crónicas. Fat Attack™ también le enseña que las grasas tienen muchas calorías, y cómo el consumo excesivo de grasas puede llevar al aumento de peso y la obesidad. El programa muestra cómo esto aumenta el riesgo de desarrollar enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares.

Para obtener más información sobre el programa Fat Attack™, visite nuestro sitio web en huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima **“Salud y bienestar”** y luego **“Alimentación saludable.”**

Sugar Rush

A través de actividades prácticas, Sugar Rush ayuda a visualizar la cantidad de azúcar que come y bebe a diario. Esto incluye la cantidad de azúcar añadida que contienen sus bebidas favoritas.

Visite nuestro calendario de Compromiso con la comunidad para ver cuándo Fat Attack™ o Sugar Rush podrían estar en su zona. Visite huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima **“Salud y bienestar”** y luego **“Eventos de salud.”**

¿Le interesa que se realice un taller de Fat Attack™ o Sugar Rush en su escuela, organización comunitaria o feria de salud? De ser así, llámenos al [203.303.3932](tel:203.303.3932).

Tenga en cuenta: Debido al gran interés, las solicitudes para los talleres deben realizarse con al menos un mes de anticipación.

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 elegibles pueden incluir:

- Madre/padre
- Padrastro o madrastra
- Tutores
- Padre/madre de acogida de bebés y niños menores de cinco años
- Personas embarazadas
- Personas que están amamantando a un niño menor de un año
- Personas que han tenido un bebé en los últimos seis meses

Las personas que soliciten el programa WIC deben:

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

Los servicios del programa WIC incluyen evaluación de riesgo nutricional, educación nutricional, y educación y apoyo para la lactancia. Otros servicios del programa WIC pueden incluir tarjetas de débito o e-WIC para comprar alimentos nutritivos específicos en tiendas participantes. También pueden incluir remisiones a otros servicios de salud y sociales.

Healthy Start

Healthy Start (Comienzo saludable) es un programa que ayuda a promover y proteger la salud de padres e hijos. Ofrece educación sobre temas de salud y servicios de administración de cuidado a los miembros del programa. Además, ofrece ayuda para completar la solicitud de Salud HUSKY a las personas embarazadas que

cumplan los requisitos. Para obtener más información sobre Healthy Start, visite: uwc.211ct.org/healthy-start.

Birth to Three

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

- Tienen algún retraso considerable en su desarrollo.
- O tienen un diagnóstico de alguna condición física o mental que podría provocar un retraso en el desarrollo.

Visite birth23.org para consultar una lista de centros de cada ciudad. También puede llamarlos:

- Preguntas referentes a la **incorporación** al programa: [1.800.505.7000](tel:18005057000).
- Preguntas para el enlace familiar si **usted ya está en el programa**: [1.866.888.4188](tel:18668884188).

2-1-1 de Connecticut

En su comunidad hay recursos que pueden ayudarle si tiene dificultades para cubrir necesidades básicas como alimentación, vivienda, ropa y servicios públicos. Para empezar, eche un vistazo al *2-1-1 de Connecticut*. 2-1-1 es un servicio gratuito y confidencial de información y referencia. Conecta a las personas con servicios de salud y humanos esenciales las 24 horas del día, los siete días de la semana. 2-1-1 está disponible en línea y por teléfono.

Hay varias formas de comunicarse con 2-1-1:

- Marque [2.1.1](tel:211) y se comunicará con un especialista capacitado en contacto, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Visite su sitio web en 211ct.org.
 - Hay chat en vivo disponible.
- Llame [711](tel:711) para acceder a servicios de retransmisión. Cualquiera que se encuentre fuera del estado o use el servicio de retransmisión puede comunicarse con el 2-1-1 de Connecticut de forma gratuita [1.800.203.1234](tel:18002031234).
- Envíe un mensaje de texto con las palabras CTWARM, CTFOOD, y/o CTRECOVERY al [8898211](tel:8898211) para obtener recursos (*pueden aplicarse tarifas estándar de mensajes y datos*).

Centros de salud escolares y servicios de salud infantil

Los centros de salud escolares (SBHC, por sus siglas en inglés) son centros de atención primaria integral ubicados en escuelas o en sus instalaciones. Ofrecen atención primaria, servicios de salud mental, actividades de promoción de la salud y, en algunos centros, servicios odontológicos. Estos servicios están disponibles para todos los estudiantes que cuenten con el consentimiento por escrito de sus padres o tutores. Para obtener más información sobre los centros de salud escolares (SBHC) y saber dónde se encuentran, visite: <https://portal.ct.gov/DPH/Family-Health/School-Based-Health-Centers/School-Based-Health-Centers?language=es>.

El Programa de Salud Infantil en la Escuela (SBCH, por sus siglas en inglés) ofrece servicios especiales de diagnóstico y tratamiento. Están diseñados para niños elegibles bajo la Ley de Educación para Personas con Discapacidades. Estos niños deben tener un Plan educativo individualizado (IEP, por sus siglas en inglés). Para obtener más información, visite: <https://portal.ct.gov/DSS/Health-And-Home-Care/School-Based-Health-Care-Program/School-Based-Child-Health---SBCH?language=es>

Peace at Home

La crianza de los hijos puede ser el trabajo más estresante de todos. La adquisición de habilidades y apoyo puede marcar una gran diferencia en el funcionamiento de su familia. Los miembros de Salud HUSKY pueden acceder a cursos gratuitos en línea sobre crianza ofrecidos por Peace at Home Parenting Solutions. Las clases se centran en una amplia variedad de temas, entre ellos, la disciplina positiva, el desarrollo infantil, la crianza compartida de los hijos, apoyo de salud mental, la crianza de una niña/un niño lesbiana, gay, bisexual, transexual, queer y/o cuestionándose (LGBTQ+), y mucho más. Las clases se organizan según la edad de los niños y por temas. Para ver todos los temas y las clases, visite:

<https://peaceathomeparenting.com/biblioteca-en-espanol-de-husky-health/>.

Materiales educativos sobre salud a disposición de los miembros

El sitio web de Salud HUSKY no solo ofrece información sobre sus beneficios y servicios. También pone a su disposición muchos otros materiales útiles. Hay muchos otros materiales útiles a su disposición. Estos materiales les ayudarán a usted y a su familia a llevar una vida lo más saludable posible. Para acceder a la biblioteca de materiales de Salud HUSKY visite huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima **“Salud y bienestar”** y luego **“Información y recursos de salud.”**

Servicios de telefonía e Internet

Usted puede ser elegible para recibir un servicio telefónico con descuento a través del programa Lifeline. Lifeline es un programa federal que reduce el costo mensual del servicio telefónico o de Internet. Para obtener más información, visite: https://getinternet.gov/apply?id=nv_home y oprima **“Comenzar”** para averiguar si califica.

COMUNICADOS DE SALUD HUSKY

Llamadas automatizadas/llamadas con representante en vivo

Podríamos llamarle ocasionalmente para compartir información importante de salud. Esas llamadas pueden ser en directo o pregrabadas. Por ejemplo, podríamos llamarle para darle la bienvenida a Salud HUSKY y compartir información sobre beneficios y servicios útiles. También podríamos llamarle para informarle sobre pruebas de detección importantes o para ayudarle a encontrar un PCP. Nuestro objetivo es asegurarnos de que reciba la información más valuable lo antes posible.

Correos electrónicos con noticias sobre Salud HUSKY

Es posible que le enviemos información importante directamente a su bandeja de entrada. Los temas pueden tratar sobre sus beneficios de Salud HUSKY, los recursos disponibles y recordatorios de salud. También puede

suscribirse para recibir correos electrónicos sobre temas específicos, como asma, diabetes, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) y embarazo. Para suscribirse en “Noticias sobre Salud HUSKY” visite huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima el botón **“suscribirse”** que aparece cerca de la parte inferior de la página. También puede ir a nuestra página **“Servicios de teléfono y comunicación,”** en la pestaña de **“Información de miembros,”** y seleccionar **“Suscripción de correo electrónico.”**

Mensajes de texto de Salud HUSKY

Salud HUSKY puede enviarle mensajes de texto con información útil sobre sus beneficios y servicios. También podemos enviar mensajes SMS (solo texto, sin imágenes ni videos). Sin embargo, esto es **solo si se suscribe para recibirlos**. Para suscribirse y recibir mensajes de texto, visite nuestro sitio web en huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima **“Información de miembros,”** luego **“Servicios de telefonía y comunicación,”** y, por último, el botón **“Mensajes de texto.”** Los mensajes provendrán de 2HUSKY o del 248759.

***Tenga en cuenta:** Solo podemos enviar mensajes de texto, no recibirlos. Los mensajes son generales y aplican para todos los miembros de Salud HUSKY. Si necesita información personal o específica sobre usted o su grupo familiar, llame al Servicio de Compromiso al Miembro. No se recibirán las respuestas a los mensajes de texto enviados por Salud HUSKY. Pueden aplicar cargos por mensajes y uso de datos.*

GRUPO DE CONSULTA CON LOS MIEMBROS

Los miembros tienen voz en la mejoría del programa de Salud HUSKY. Puede unirse al Grupo de consulta con los miembros. Sus opiniones pueden ayudar a mejorar el programa.

El Grupo de consulta con los miembros colabora en diferentes proyectos. Participan en sesiones de comentarios para ayudar a los miembros a sacar el máximo provecho del programa de Salud HUSKY. También colaboran en la elaboración del boletín, *El Foco de Salud HUSKY*. Este boletín fue creado por, y para los miembros.

El Grupo de consulta con los miembros se reúne en línea todos los meses. Los miembros del grupo de trabajo recibirán por correo una tarjeta de regalo de \$25.00 por cada reunión a la que asistan.

Para unirse a nuestro Grupo de consulta con los miembros, llame al Servicio de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889). También puede [enviarnos un correo electrónico seguro](#).

Para conocer las próximas fechas de las reuniones, visite nuestro sitio web en huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima **“Información de miembros”** y luego **“Grupo consulta con los miembros.”**

También puede visitar este enlace:

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

Para ver los boletines informativos elaborados por nuestro Grupo de consulta con los miembros, visite huskyhealthct.org. Cambie el lenguaje a español, oprima **“Información de miembros”** y luego **“Noticias de salud.”**

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS

Nos comprometemos a tratar a los miembros de forma que se respeten sus derechos, así como nuestras expectativas sobre las responsabilidades de cada miembro. Al trabajar juntos, podemos ayudarle a usted y a su familia a satisfacer sus necesidades de atención médica. Como aliados de la atención médica, estos son los derechos y las normas que ambos acordamos:

Derechos de los miembros

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- 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 programar citas con un proveedor.
- Participar de manera activa en la planificación de su atención y en la toma de decisiones sobre el 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 la atención que usted recibe de su proveedor.
- Rechazar un tratamiento, excepto cuando la ley obligue a aplicar dicho tratamiento.
- Recibir una segunda opinión.
- Recibir servicios de traducción.
- Solicitar y revisar sus registros médicos con su proveedor.
- Elaborar directivas anticipadas.
- Ejercer sus derechos con plena confianza.
- Recibir servicios sin importar su raza, color, religión, género, orientación sexual, edad, origen cultural o étnico, o estatus como beneficiario/a del programa de Salud HUSKY
- Presentar reclamaciones, quejas y apelaciones.
- No ser objeto de represalias.
- Conocer sus beneficios médicos y cómo usarlos.
- Corregir o cambiar su información médica protegida y controlar las formas en las que se usa.
- Póngase en contacto con su proveedor para solicitar servicios médicos.
- Presentar una apelación si se le niega, suspende, reduce o cancela de manera parcial o total la autorización para recibir artículos o servicios de salud.

Responsabilidades de los miembros:

Usted es responsable de lo siguiente:

- Dar a sus proveedores y a Salud HUSKY la información que necesiten para poder brindarle un mejor servicio.
- Elegir un Proveedor de Cuidado Primario (PCP).
- Acudir a chequeos médicos regulares.
- Seguir el plan de atención que haya elaborado con sus proveedores.
- Hablar sobre la atención que recibe con su PCP antes de consultar a un especialista, a menos que se trate de una emergencia, que esté relacionado con un embarazo o por motivos de planificación familiar.
- Asistir a sus citas o notificar a su proveedor, con al menos 24 horas de anticipación, que necesita cancelar o reprogramar la cita.
- Respetar la dignidad y privacidad de los demás.
- Llevar con usted sus tarjetas de Salud HUSKY.
- Notificar a Salud HUSKY y al DSS si hay cambios en su dirección, número de teléfono, miembros del grupo familiar, información demográfica o ingresos.

Llame si tiene preguntas sobre estos derechos o si desea presentar una queja porque considera que sus derechos han sido violados. Nuestro número es [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

DIRECTIVAS ANTICIPADAS

Si tiene 18 años o más, tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. Quizá llegue UN momento en que usted no pueda comunicar una decisión relativa a su atención médica. Esto puede ocurrir debido a una enfermedad grave, una lesión u otra discapacidad. Una directiva anticipada es un documento legal que indica a sus proveedores y familiares qué tratamientos desea (y cuáles no) recibir en caso de que no pueda expresarlo usted mismo/a.

En Connecticut hay dos tipos de directivas anticipadas. Estas son:

- El testamento vital o las instrucciones sobre la atención médica
- El nombramiento de un representante de atención médica

Para obtener más información sobre las directivas anticipadas, visite <https://portal.ct.gov/DMHAS/Programs-and-Services/Advocacy/Advance-Directives#>

QUEJAS Y REPORTE DE INCIDENTE ADVERSO

Si no está satisfecho con la manera en que un proveedor o el personal de Salud HUSKY le ha tratado, o si no puede obtener una cita con la prontitud suficiente, puede presentar una queja. También debe notificarnos si considera que alguno de sus derechos como miembro han sido violados. Puede presentar una queja por

escrito y enviarla por correo postal, correo electrónico o fax. También puede notificarnos por teléfono. Respondemos y examinamos todas las quejas.

Para presentar una queja, llame directamente a los siguientes números, según el tema que le preocupe:

- Servicios o atención de la salud conductual: [1.877.552.8247](tel:1.877.552.8247)
- Servicios o atención odontológica: [1.855.283.3682](tel:1.855.283.3682)
- Servicios o atención médica: [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889)

Las quejas pueden ser generales o relativas a la calidad de su atención específica. Estos son algunos ejemplos:

- Esperar demasiado tiempo para ver a su proveedor
- Encontrar que el consultorio de su proveedor no está limpio
- No hay acceso para personas con discapacidad en el consultorio de su proveedor
- No poder encontrar un proveedor que le atienda
- Insatisfacción general con Salud HUSKY

Se considera un problema relacionado con la calidad de la atención cuando usted cree que el proveedor no le brindó los servicios adecuados. Por ejemplo:

- Usted cree que necesita una radiografía, pero el proveedor no la pidió.
- Usted cree que su condición no se diagnosticó correctamente o que le recetaron un medicamento inadecuado
- Contrae una infección inesperadamente

Un problema relacionado con la calidad del servicio puede darse cuando:

- El proveedor o el personal de su consultorio fueron groseros con usted.
- El proveedor no le regresó la llamada.
- El proveedor no le brindó una referencia.

También puede presentar una queja si considera que ha experimentado un incidente adverso. Un “incidente adverso” es un problema clínico más grave que afecta su salud o bienestar o la salud y el bienestar de su hijo(a). Estos son algunos ejemplos:

- Ocurrió una muerte inesperada
- Sufrió una lesión mientras recibía tratamiento
- Tuvo una reacción grave a un medicamento

Cada vez que se presenta una queja, un problema relacionado con la calidad de la atención o el servicio, o un incidente adverso, se lleva a cabo una investigación.

Dependiendo de la naturaleza de la queja, podremos:

- Hablar con usted.
- Hablar con su proveedor.

- Solicitar y revisar sus registros médicos.
- Revisar la información clínica/los registros médicos que tenemos en nuestras bases de datos.
- Notificar la queja ante el DSS.

Colectamos y reportamos todas las quejas, los asuntos relacionados con la calidad de la atención y el servicio, y la información sobre incidentes adversos a los Comités de Calidad de Salud HUSKY. La información se utiliza para desarrollar actividades de mejoría de la calidad. Algunas quejas, como las relacionadas con la inscripción, los beneficios y las tarifas, se envían al DSS.

Si desea presentar una queja, tiene estas opciones:

- **Presentar la queja por teléfono:**
Servicio de Compromiso al Miembro: [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889)
- **Enviar una queja por correo postal a:**
HUSKY Health Program
Attn: Member Engagement Services
P.O. Box 5005
Wallingford, CT 06492
- **Enviar su queja por fax al:**
1.203.265.3197 Attn: Member Engagement Services
- **Enviar su queja por correo electrónico:**
Visite huskyhealthct.org, cambie el lenguaje a español, oprima **“Contáctenos,”** y luego **“Envíenos un correo electrónico seguro como miembro.”** También puede [oprimir aquí](#).

Si considera que Salud HUSKY no ha resuelto su queja, puede enviarla por correo postal al DSS:

Department of Social Services
Division of Health Services, Director of Integrated Care
55 Farmington Avenue
Hartford, CT 06105

También puede comunicarse con la Oficina del Defensor de la Atención Médica llamando al [1.866.466.4446](tel:1.866.466.4446).

PRIVACIDAD

Para el programa de Salud HUSKY es muy importante proteger su privacidad. Hemos establecido muchas medidas de seguridad para asegurarnos de proteger su información médica personal. El Departamento de Servicios Sociales (DSS) elaboró un Aviso de prácticas de privacidad. Este aviso describe cómo se comparte su información médica durante nuestras operaciones cotidianas y conforme lo exige la ley. También define nuestros derechos de privacidad. Puede consultar una copia del Aviso de privacidad del DSS en la página “Privacidad de los miembros” de nuestro sitio web. Para acceder, visite huskyhealthct.org, cambie el lenguaje a español, oprima **“Información de miembros”** y luego **“Privacidad de los miembros.”** También puede [oprimir aquí](#).

Si cree que su información médica se ha compartido indebidamente, puede presentar una queja. Escriba una carta al responsable de privacidad del DSS y envíela a la dirección que figura a continuación.

- **Envíe su queja por correo postal a:**
Department of Social Services
Attn: Privacy Officer
55 Farmington Avenue
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 por correo postal a:**
Office of Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
HHH Building, Room 509H
Washington, DC 20201

Sus beneficios no se verán afectados si presenta una queja.

APELACIONES

Algunos servicios requieren autorización previa. Si el programa de Salud HUSKY niega, suspende, reduce o cancela de manera parcial o total la autorización para productos o servicios, usted recibirá una notificación de negación. La notificación de negación le informará por qué se tomó esta decisión. También le informará cómo obtener una copia de las pautas empleadas para tomar la decisión. Si no está de acuerdo con la decisión, en la notificación se le informará cómo presentar una apelación.

Usted o su representante legal autorizado pueden presentar una apelación verbal por teléfono. También puede presentar una apelación por escrito mediante correo postal, fax o correo electrónico. Debe presentar su apelación en un lapso de 60 días calendario a partir de la fecha de la notificación de negación. Si espera más de 60 días, perderá su derecho a apelar la decisión.

Para presentar una apelación, llame al Servicio de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889). Las personas sordas o con dificultades auditivas pueden usar un servicio TTY llamando al [711](tel:711). También puede enviar su apelación por correo postal o fax.

- **Envíe su apelación por correo postal a:**
HUSKY Health Program
Attn: Appeals Unit
P.O. Box 5005
Wallingford, CT 06492
- **Envíe su apelación por fax al:**
203.265.3830

El programa de Salud HUSKY le enviará la decisión sobre la apelación por correo a más tardar 30 días calendario a partir de la fecha en que Salud HUSKY recibió la apelación.

Revisión expedita (acelerada)

La decisión de una apelación se emite, normalmente, en un plazo de 30 días calendario. Sin embargo, si esperar ese lapso pone en riesgo su vida, su salud o su capacidad para recuperar sus funciones en la mayor medida posible, usted o su proveedor pueden solicitar una apelación expedita (acelerada). Esto significa que la apelación se tramitará en un plazo más breve que los mencionados anteriormente.

El programa de Salud HUSKY decidirá en un plazo de un día laborable si la apelación será acelerada. Si su salud y seguridad no corren riesgos directos, Salud HUSKY tomará la decisión en el plazo habitual de 30 días calendario. Si la apelación se acelera, se tomará una decisión con respecto a la apelación en un plazo de 72 horas. Puede solicitar enviar más información o hablar con la persona o las personas encargadas de tomar la decisión. La decisión acelerada se tomará en el menor tiempo posible. La decisión se tomará en un plazo máximo de cinco días a partir de la fecha en que se haya admitido como apelación acelerada.

Apelaciones externas

Si completó el proceso de apelación interno de Salud HUSKY y recibió una decisión final por escrito sobre su apelación con la que no está de acuerdo, puede presentar una apelación externa ante el DSS. Esto debe hacerse en un plazo de 30 días calendario a partir de la recepción de la decisión final por escrito de Salud HUSKY sobre la apelación. La carta de notificación de la decisión incluye un formulario y le indica cómo enviarlo al DSS. Puede presentar el formulario de la siguiente manera:

- **Por correo postal:**
State of Connecticut – Department of Social Services (DSS) Division of Health Services
Medical and Clinical Consultant Team
HUSKY B External Appeals – 9th floor
55 Farmington Avenue
Hartford, CT 06105
- **Por fax:**
860.424.4958
- **Por teléfono:**
Para apelaciones externas de HUSKY B: 860.424.5181

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS MIEMBROS

Evaluación de los proveedores y sistemas de atención médica por el consumidor (CAHPS®)

Como parte de su programa de administración de calidad, el programa de Salud HUSKY trabaja con una empresa para realizar una encuesta anual de satisfacción de los miembros (CAHPS®). Los miembros a los que se les pide que respondan a la encuesta CAHPS® son seleccionados al azar. Podríamos pedirle su opinión. Las encuestas se realizan por correo postal, por teléfono o en línea. Si recibe la encuesta, por favor, respóndala. ¡Sus opiniones nos ayudan a mejorar!

CAHPS® es una marca registrada de la Agencia para la Investigación y la Calidad de la Atención Médica (AHRQ).

Encuesta de satisfacción con el Servicio de Compromiso al Miembro

Cuando llame al Servicio de Compromiso al Miembro es posible que le pregunten si desea contestar una encuesta breve de tres preguntas. Toda la información es privada y Salud HUSKY no sabe qué miembros respondieron las preguntas. La información que obtenemos de la encuesta se usa para hacer cambios que nos ayuden a mejorar. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.

RENOVACIONES

Renovación de su cobertura de HUSKY B

En colaboración con el DSS, Access Health CT le enviará un formulario de renovación de la cobertura para que lo complete. También se incluirá un sobre para devolverlo. Estas son las opciones para completar su renovación:

- Visite el sitio web de Access Health CT en accesshealthct.com. Esta es la forma más rápida de solicitar la renovación y obtener una decisión inmediata sobre la elegibilidad.
- Llame a Access Health CT al [1.855.805.4325](tel:18558054325).
- Envíe por correo postal el formulario de renovación utilizando el sobre de devolución que se le envió.

El DSS intentará validar su elegibilidad usando las fuentes de datos electrónicos disponibles. Si el DSS logra verificar su información, recibirá hasta otro año de elegibilidad. Le enviarán una carta de confirmación. Si el DSS no logra validar la información, recibirá documentos de renovación que debe completar. Para recibir ayuda, llame a Access Health CT al [1.855.805.4325](tel:18558054325).

Por favor, mantenga siempre su dirección actualizada en el DSS. Esto le ayudará a asegurarse de recibir la documentación de renovación.

FACTURACIÓN DE PRIMAS

Si tiene algún problema relacionado **exclusivamente** con la facturación de primas, llame al [1.800.656.6684](tel:18006566684), de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. TTY: [1.866.492.5276](tel:18664925276) o [711](tel:711).

SALUD HUSKY ESTÁ AQUÍ PARA USTED

Como miembro de Salud HUSKY, su salud, su bienestar y su acceso a la atención son muy importantes para nosotros. Este manual es su guía sobre los servicios que Salud HUSKY le ofrece. También es un recurso al que puede acudir si tiene alguna pregunta o necesita ayuda. Nuestro objetivo es asegurarnos de que reciba la atención médica que necesite cuando la necesite. Siempre estamos aquí para ayudarle. El Servicio 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., llamando al [1.800.859.9889](tel:18008599889). Nuestro sitio web está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana en huskyhealthct.org. Encontrará respuestas a muchas de sus preguntas y otra información que le ayudará a llevar una vida lo más saludable posible.

¡Esperamos poder servirle para que goce de buena salud!

LÍNEAS DIRECTAS IMPORTANTES

LÍNEA DIRECTA	INFORMACIÓN DE CONTACTO
Servicios en casos de crisis 2-1-1 de Connecticut	2.1.1 Siga las indicaciones para la opción de Servicios en casos de crisis
Línea de ayuda 988 de prevención del suicidio y atención a las personas en crisis	Llame o envíe un mensaje de texto al 9.8.8
Línea de atención en caso de abuso y negligencia infantil del Departamento de Niños y Familias de Connecticut (CT DCF)	1.800.842.2288
Línea directa en caso de violencia doméstica de Safe Connect CT	1.888.774.2900
Línea de ayuda para dejar de fumar de Connecticut (a través del Departamento de Salud Pública)	1.800.QUIT.NOW (1.800.784.8669)
Línea directa de Connecticut en caso de agresión sexual	1.888.999.5545
Servicios de protección de adultos mayores de Connecticut (a través del Departamento de Servicios Sociales)	1.888.385.4225 (en horario de atención) 2.1.1 (fuera del horario de atención)
Línea de acceso a servicios para el consumo de sustancias (a través del Departamento de Salud Mental y Servicios para Adicciones de Connecticut)	1.800.563.4086
Línea de atención en caso de crisis para veteranos	Marque 9.8.8 y luego oprima 1 o envíe un mensaje de texto: 838255

HOJA DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL/DE LA MIEMBRO

*Esta hoja es para su uso personal. Si lo desea, puede sacar copias.
Use una hoja de información para cada miembro de su grupo familiar.
Tenga su hoja de información a mano para los cuidadores.*

NOMBRES DE LOS MIEMBROS DEL GRUPO FAMILIAR	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE MIEMBRO DE SALUD HUSKY (MEDICAID)	FECHA DE NACIMIENTO	EDAD

Dirección: _____

N.º de teléfono: _____

EN CASO DE EMERGENCIA, LLAMAR A:

Nombre: _____ Relación: _____ Teléfono: _____

Teléfono del departamento de policía: _____

Teléfono del departamento de bomberos: _____

Nombre y teléfono del proveedor: _____

Nombre y teléfono del proveedor: _____

Nombre y teléfono del proveedor: _____

Nombre y teléfono del terapeuta: _____

Condiciones de salud: _____

Alergias: _____

Medicamentos: _____

Instrucciones especiales: _____
