



Programa de Salud HUSKY

Manuales para Miembros

HUSKY A, HUSKY C, Y HUSKY D



ÍNDICE

SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA	6
NOTIFICACIÓN PARA INFORMAR A LAS PERSONAS SOBRE LOS REQUISITOS DE NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD	8
NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES	9
CAMBIOS EN SU INFORMACIÓN	11
¡BIENVENIDO AL PROGRAMA DE SALUD HUSKY!	12
<i>Cómo aprovechar al máximo su membresía</i>	12
<i>Llene el cuestionario de riesgos de salud</i>	13
CÓMO FUNCIONA EL PROGRAMA DE SALUD HUSKY	13
<i>Nuestro sitio web</i>	13
<i>Página principal para miembros de Salud HUSKY</i>	13
<i>Portal seguro para miembros</i>	14
<i>Portal seguro para proveedores</i>	14
<i>Tarjeta de identificación del miembro</i>	15
<i>Ver e imprimir su tarjeta azul y blanca de identificación del miembro</i>	15
<i>Representante autorizado (AREP)</i>	16
<i>Línea de Ayuda de la Enfermera, 24 horas al día/7 días de la semana</i>	16
<i>Servicios de traducción</i>	16
CÓMO ACCEDER A SUS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA	17
<i>Proveedores de Salud HUSKY</i>	17
<i>Cómo elegir a su proveedor de cuidado primario</i>	17
<i>Hogar médico centrado en el paciente (PCMH)</i>	19
<i>¿Qué es PCMH?</i>	19
<i>Especialistas</i>	19
<i>Otros proveedores</i>	19
<i>Segundas opiniones</i>	20
<i>Cancelación de citas</i>	20
BENEFICIOS DE SALUD HUSKY	20
<i>Atención preventiva/de rutina</i>	21
<i>Clínica de Cuidado Urgente/Centro Médico Ambulatorio sin cita previa</i>	21
<i>Atención de emergencia</i>	22
LISTA DE SERVICIOS CUBIERTOS	22
<i>Cosas importantes para recordar</i>	22
<i>Cirugía ambulatoria</i>	23
<i>Ambulancia</i>	23

<i>Servicios de salud conductual</i>	23
<i>Atención cardíaca y rehabilitación cardíaca</i>	24
<i>Quiropráctico</i>	24
<i>Hospital de atención de enfermedades crónicas</i>	24
<i>Servicios dentales</i>	25
<i>Diálisis</i>	26
<i>Suministros para diabéticos</i>	26
<i>Equipos médicos duraderos (DME)</i>	26
<i>Servicios de Detección Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)</i>	26
<i>Cuidado de Emergencia y Servicios de Clínica de Cuidado Urgente/Centro Médico Ambulatorio /sin previa cita</i>	27
<i>Atención de emergencia - fuera de Connecticut y de Estados Unidos (EE. UU.)</i>	27
<i>¿Tiene problemas para decidir entre una Clínica de Cuidado Urgente/Centro Médico Ambulatorio sin cita previa y la Sala de Emergencias?</i>	28
<i>Cuidado ocular/de la visión</i>	28
<i>Planificación familiar</i>	28
<i>Servicios de afirmación del género</i>	29
<i>Ginecología</i>	29
<i>Prótesis auditivas y exámenes auditivos (audiólogos)</i>	29
<i>Servicios de atención médica a domicilio</i>	29
<i>Exenciones para la atención doméstica y comunitaria</i>	30
<i>Cuidados paliativos</i>	30
<i>Atención hospitalaria</i>	30
<i>Centro de cuidados intermedios/Personas con discapacidades intelectuales (ICF/IID, por sus siglas en inglés respectivamente)</i>	30
<i>Exámenes de laboratorio</i>	30
<i>Maternidad</i>	31
<i>Suministros médicos quirúrgicos</i>	31
<i>Naturópatas</i>	31
<i>Centros de convalecencia</i>	31
<i>Asesoramiento nutricional</i>	32
<i>Dispositivos ortopédicos y prótesis</i>	32
<i>Cobertura fuera del estado - atención prestada fuera de Connecticut y de Estados Unidos</i>	32
<i>Oxígeno</i>	32
<i>Suministros parenterales/enterales</i>	33
<i>Servicios de farmacia</i>	33
<i>«Medicamentos sobre el mostrador» (OTC, por sus siglas en inglés)</i>	33

<i>Servicios de médicos</i>	34
<i>Podiatría</i>	35
<i>Servicios de radiología</i>	35
<i>Terapia de rehabilitación</i>	35
<i>Transporte (para asuntos médicos que no son de emergencia)</i>	36
<i>Servicios de Detección Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)</i>	36
SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS*	37
Manejo de Cuidado	Error! Bookmark not defined.
PROGRAMAS DE GESTIÓN DE LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA	39
<i>Administración de condiciones crónicas</i>	39
<i>Programa para casos de alto riesgo perinatal</i>	39
<i>Programa de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU)</i>	39
<i>Administración de cuidado para miembros que reciben un trasplante de órgano</i>	39
<i>Administración de cuidado para los miembros que reciben atención de afirmación de género.</i>	39
<i>Cuando ha estado en el hospital</i>	40
RECURSOS COMUNITARIOS	40
<i>Participación comunitaria</i>	40
<i>Programa de trabajadores sanitarios comunitarios como embajadores</i>	40
<i>HUB de Salud HUSKY</i>	40
<i>Programas de educación nutricional</i>	41
<i>Fat Attack™</i>	41
<i>Sugar Rush</i>	41
<i>Programa de Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)</i>	41
<i>Inicio Saludable</i>	42
<i>Familias Edificantes</i>	42
<i>Birth to Three (Del nacimiento a los tres años)</i>	42
<i>2-1-1 de Connecticut</i>	42
<i>Servicios escolares de salud infantil</i>	43
<i>Paz en el hogar</i>	43
<i>Materiales educativos sobre temas de salud disponibles para los miembros</i>	43
<i>Servicios de teléfonos e Internet</i>	43
COMUNICADOS DE Salud HUSKY	44
<i>Llamadas automatizadas/llamadas con representante en vivo</i>	44
<i>Correos electrónicos de noticias sobre Salud HUSKY</i>	44
<i>Mensajes de texto de Salud HUSKY</i>	44
GRUPO DE CONSULTA CON LOS MIEMBROS	44

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS	45
Sus derechos:.....	45
Sus responsabilidades:.....	46
DIRECTIVAS AVANZADAS	46
QUEJAS Y REPORTE DE INCIDENTE ADVERSO.....	46
PRIVACIDAD	48
APELACIONES	49
<i>Revisión acelerada</i>	<i>50</i>
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL MIEMBRO	51
<i>Evaluación de los proveedores y sistemas de atención médica por el consumidor (CAHPS, por sus siglas en inglés)</i>	<i>51</i>
<i>Encuesta de satisfacción con los Servicios de Compromiso al Miembro</i>	<i>51</i>
RENOVACIONES	51
<i>Renovación de su cobertura de HUSKY C</i>	<i>51</i>
<i>Renovación de su cobertura HUSKY A o D</i>	<i>51</i>
SALUD HUSKY ESTÁ AQUÍ PARA USTED.....	51
LÍNEAS DIRECTAS IMPORTANTES	52
HOJA DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL MIEMBRO	52

SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA

El programa de Salud HUSKY ofrece servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse mejor con nosotros. Si necesita ayuda, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llámenos al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711). Estamos aquí de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Español (Panís)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711).

Português (Portugués)

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711).

Polski (Polaco)

UWAGA: Je eli mówisz po polsku, mo esz skorzysta z bezpłatnej pomocy j zykowej. Zadzwo pod numer [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711).

繁體中文 (Chino)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711)

Italiano (Italiano)

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711).

Français (Francés)

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (ATS : 711).

Kreyòl Ayisyen (Francés criollo)

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711).

Русский (Ruso)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (телетайп: 711).

Tiếng Việt (Vietnamita)

Servicios de Compromiso al Miembro 1.800.859.9889

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711).

العربية (Árabe)

رقم

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 800.859.9889.1 (هاتف الصم والبكم: 711)

한국어 (Coreano)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

[1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY:711) 번으로 전화해 주십시오.

Shqip (Albanés)

KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।

[1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711) पर कॉल करें।

Tagalog (Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711).

Ελληνικά (Griego)

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) (TTY: 711).

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

La discriminación es contra la ley

Community Health Network of Connecticut, Inc.® (CHNCT)¹ y el programa de Salud HUSKY cumplen con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discriminan en función de raza, color, nacionalidad de origen, 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, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo.

CHNCT y el programa de Salud HUSKY:

- Brindan ayuda gratuita a las personas con discapacidad para que puedan comunicarse eficazmente con nosotros, como, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados del lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Ofrecen servicios lingüísticos gratuitos para las personas cuyo idioma principal no es el inglés, como, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con los Servicios de Compromiso al Miembro de Salud HUSKY llamando al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Si considera que CHNCT o el programa de Salud HUSKY no le han proporcionado estos servicios o lo han discriminado de algún modo por su raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante:

Programa de Salud HUSKY
Atención: Servicios de Compromiso al Miembro
P.O. Box 5005
Wallingford, CT 06492
Teléfono: [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889), Fax: 1.203.265.2860

También puede visitar <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en «**Information for Members**» (Información para los miembros), luego en «**Contact Us**» (Contáctenos) y en «**Send us a secure member email**» (Envíenos un correo seguro como miembro). Puede presentar su queja por teléfono, correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, los Servicios de Compromiso al Miembro están disponibles para ayudarle.

También puede presentar una queja de 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 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o por teléfono en:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW

¹ Community Health Network of Connecticut, Inc.®'s (CHNCT) es la Organización de Servicios Administrativos médicos del programa de Salud HUSKY.

Room 509F, HHH Building
 Washington, D.C. 20201
[1.800.368.1019](tel:1.800.368.1019), [1.800.537.7697](tel:1.800.537.7697) (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

Para personas sordas o con dificultades auditivas, por favor, marque el [7.1.1](tel:2.1.1) o use su Servicio de retransmisión de telecomunicaciones o video.

SERVICIOS	INFORMACIÓN DE CONTACTO
<p>Servicios de Compromiso al Miembro Para obtener información sobre beneficios, buscar proveedores de Salud HUSKY y recursos comunitarios, para obtener más información sobre programas especiales para los que podría ser elegible, o si tiene dudas sobre la atención médica que recibe, llame al</p>	<p>1.800.859.9889 portal.ct.gov/husky</p>
<p>2-1-1 de Connecticut Un servicio de información y referencia, gratuito y confidencial, que conecta a las personas con servicios de salud y humanos esenciales, las 24 horas del día, los 7 días a la semana</p>	<p>2.1.1 https://211ct.org</p>
<p>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, llame al</p>	<p>1.855.805.4325 https://accesshealthct.com</p>
<p>Servicios de salud conductual: Asociación de Salud Conductual de CT /Salud Conductual Carelon (CT BHP, por sus siglas en inglés) Para los beneficios, tratamiento y proveedores de salud conductual o trastornos por consumo de sustancias, llame al</p>	<p>1.877.552.8247 https://www.ctbhp.com</p>
<p>CHOICES Para obtener información sobre cómo Medicare y Salud HUSKY trabajan juntos, llame al</p>	<p>1.800.994.9422</p>
<p>Servicio al cliente para transferencias electrónicas de beneficios (EBT) de ConneCT Para reemplazar su tarjeta gris de ConneCT para el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés) (cupones para alimentos) y para solicitar ayuda en efectivo, llame al</p>	<p>1.888.328.2666 https://www.connect.ct.gov</p>

<p>Línea de ayuda 988 de prevención del suicidio y atención a las personas en crisis Brinda apoyo emocional gratuito y confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana a personas con crisis suicidas o con angustia emocional, y puede facilitarles, a usted y a sus seres queridos, recursos en caso de crisis.</p>	<p>Llame o envíe un mensaje de texto al 9.8.8 o escriba en el chat en https://988lifeline.org</p>
<p>Centro de Asistencia para Clientes de Farmacia Para obtener servicios de farmacia, consultar sobre beneficios y requisitos de autorización previa, llame al</p>	<p>1.866.409.8430</p>
<p>2-1-1 Servicios en caso de crisis de CT Para hablar en cualquier momento con un trabajador capacitado en crisis</p>	<p>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)</p>
<p>Servicios dentales: Colaboración de Salud Dental de Connecticut (CTDHP, por sus siglas en inglés) Para los beneficios de salud dental y ubicar proveedores dentales, llame al</p>	<p>1.855.283.3682 https://www.ctdhp.org</p>
<p>Línea de información para clientes y Centro de beneficios/ConneCT del Departamento de Servicios Sociales (DSS) Para solicitar 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, llame al</p>	<p>1.855.626.6632 https://www.connect.ct.gov/</p>
<p>Línea de Reporte de Fraude Para informar que alguien está recibiendo beneficios a los que no tiene derecho, o para denunciar a un proveedor que miente sobre los servicios que proporciona, llame al</p>	<p>1.866.700.6109</p>
<p>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</p> <p>Servicios de transporte para asuntos médicos que no son de emergencia Para solicitar transporte para citas médicas, de salud conductual o dentales para miembros de HUSKY A, C y D, llame al</p>	<p>1.866.409.8430</p> <p>1.855.478.7350</p>
<p>Línea de Ayuda de la Enfermera, 24 horas al día/7 días de la semana Para hablar con una enfermera en cualquier momento</p>	<p>1.800.859.9889 Siga las indicaciones</p>

<p>Línea de ayuda para dejar de fumar de Connecticut/Departamento de Salud Pública Para obtener mas información y apoyo mientras deja el consumo de tabaco, llame al</p>	<p>1.800.784.8669 (1.800.QUIT.NOW) https://portal.ct.gov/DPH/Health-Education-Management--Surveillance/Tobacco/CT-Quitline</p>
<p>Centro de procesamiento de responsabilidad económica del paciente (spend-down) Si usted calificó para Salud HUSKY solo después de que se dedujeran sus facturas médicas de sus ingresos, llame al</p>	<p>1.877.858.7012 https://portal.ct.gov/DSS/Common-Elements/Medicaid-Spend-Down-Information-and-Forms</p>
<p>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 https://www.ct.gov/dph/wic</p>

CENTRO 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 Middle Turnpike East 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 el Centro de Recursos del DSS, tal como los servicios disponibles y las horas de funcionamiento, visite este sitio web: <https://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 para estar seguros de que reciba información importante del DSS y el programa de Salud HUSKY.

Los miembros de **HUSKY A** y **D** pueden realizar actualizaciones visitando www.accesshealthct.com o llamando al [1.855.805.4325](tel:18558054325).

Los miembros de **HUSKY C** pueden realizar actualizaciones visitando www.mydss.ct.gov o llamando al [1.855.626.6632](tel:18556266632).

También debe actualizar su información personal si han habido cambios en el tamaño de su grupo familiar o sus ingresos, si se ha mudado fuera de Connecticut o si ya no necesita Salud HUSKY como su seguro de salud principal.

También puede visitar <https://portal.ct.gov/updateusdss> para enterarse de cómo actualizar su información personal.

¡BIENVENIDO 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 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 necesita ayuda para trasladarse a sus citas, **también hay transporte disponible para asuntos médicos que no son de emergencia.** Si tiene dudas sobre cualquiera de estos servicios, use los siguientes números de teléfono:

- Para información sobre beneficios y servicios, o información general: [1.800.859.9889](tel:18008599889).
- Para beneficios y servicios de salud conductual: [1.877.552.8247](tel:18775528247).
- Para beneficios y servicios dentales: [1.855.283.3682](tel:18552833682).
- Para beneficios y servicios de farmacia: [1.866.409.8430](tel:18664098430).
- Para el transporte para asuntos médicos que no son de emergencia: [1.855.478.7350](tel:18554787350).

¡Esperamos poder servirle para que goce de buena salud!

Cómo aprovechar al máximo su membresía

Es importante que entienda sus beneficios y servicios para que aproveche al máximo su membresía a Salud HUSKY. Si tiene preguntas, llame a los Servicios de Compromiso al miembro al [1.800.859.9889](tel:18008599889), de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., o [envíenos un correo electrónico seguro](mailto:info@portal.ct.gov) visitando el <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for members”** (Información para los miembros), luego en **“Contact Us”** (Contáctenos) y en **“Send us a secure member email”** (Envíenos un correo electrónico seguro del miembro).

Los Servicios de Compromiso al miembro pueden ayudarle a:

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

Los Servicios de Compromiso al miembro pueden 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. Si sus preguntas pueden ser respondidas mejor por otra organización distinta que forme parte del programa de Salud HUSKY, podemos asegurarnos de que llegue al lugar correcto. Tenemos muchos miembros del equipo que 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 leer este manual, llámenos al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Llene el cuestionario de riesgos de salud

Queremos asegurarnos de que reciba la ayuda que necesite, cuando la necesite. Llenar su cuestionario de riesgos de salud nos ayuda a hacerlo. Sus respuestas nos brindan información importante para ayudarlo mejor, desde ayudarlo a buscar un médico y recibir la atención que necesita, hasta ayudarlo con los alimentos, la vivienda y otras necesidades básicas. Puede que lo llamemos para que realice la encuesta o puede hacerlo en línea. Para llenar la encuesta en línea: visite <https://portal.ct.gov/husky> y oprima en **“Information for Members”** (Información para los miembros), luego en **“Member Information,”** (Información del miembro) y en **“Complete your Health Risk Questionnaire”** (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, afecciones de salud, recursos comunitarios y mucho más. Para acceder al sitio visite <https://portal.ct.gov/husky> y oprima en **“Information for Members”** (Información para los miembros). Esto lo dirigirá a la página principal de *miembros de Salud HUSKY*.

Página principal para miembros de Salud HUSKY

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

En esta página encontrará enlaces a:

- **Información del miembro:** Encuentre información importante del miembro. Acceda al Folleto de Bienvenida, llene su cuestionario personal de riesgos de salud, y lea sus derechos y responsabilidades como miembro. También hay una lista de preguntas frecuentes (FAQ) y puede obtener más información sobre su derecho a la privacidad y cómo puede notificar posibles fraudes.
- **Beneficios del miembro:** Obtenga información sobre los beneficios de Salud HUSKY y encuentre materiales tales como los manuales para miembros de Salud HUSKY, las guías de referencia rápida, las tablas de beneficios y otra información importante.
- **Busque un médico:** Busque en el directorio de proveedores para encontrar un proveedor de cuidado primario o un especialista en su zona.
- **Administración de cuidado:** Obtenga información sobre los servicios de Administración de cuidado y los cuidados posteriores a una hospitalización.
- **Salud y bienestar:** Encuentre información y herramientas que le ayudarán a mantenerse lo más sano posible. Encuentre información sobre muchas afecciones seleccionando **“Your Health Library”** (Su biblioteca sobre temas de salud) en el menú **“Health & Wellness”** (Salud y bienestar). Además, le mostraremos cómo encontrar recursos comunitarios que pueden ayudarlo a usted y a su familia.

La lista anterior es solo un resumen de la información que puede encontrar en el sitio web de miembros de Salud HUSKY. ¡Le invitamos a que lo visite y vea por sí mismo todo lo que tenemos para ofrecerle!

Portal seguro para miembros

El sitio web de 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.
- Ver e imprimir su tarjeta de identificación del miembro de Salud HUSKY.
- Usar el Directorio de proveedores de Salud HUSKY en nuestro sitio web para buscar proveedores que participen en el programa de Salud HUSKY (esta lista también está en la página *“Find a Doctor” (Busque a un médico)*).
- Aprender acerca de otros programas que puede usar.
- Averiguar cómo comunicarse con nosotros.

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

Portal seguro para proveedores

Los proveedores también cuentan con un portal web seguro. Este portal les permite consultar los servicios de salud y los medicamentos que usted ha recibido en el pasado. Su proveedor de cuidado primario 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 proveedor de cuidado primario puede tomar mejores decisiones sobre el tipo de atención médica que usted necesita si puede consultar la información de salud que otros proveedores tienen sobre usted.

Si no desea que su proveedor de cuidado primario pueda revisar la información médica que otros proveedores tienen sobre usted, puede elegir la “opción de exclusión.” Esto significa que usted le informa a Salud HUSKY que no desea que su proveedor de cuidado primario vea la información médica que otros proveedores tienen sobre usted.

Para elegir la opción de exclusión, debe notificar a Salud HUSKY por escrito. Para descargar el formulario de solicitud de opción de exclusión visite <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for Members”** (Información para los miembros), después en **“Member Information”** (Información del miembro) y luego en **“Opt-Out Information & Forms”** (Información y formularios de la opción de exclusión). También puede comunicarse con los Servicios de Compromiso al Miembro si desea que le enviemos el formulario por correo. El número telefónico es el [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889), o bien puede [enviarnos un correo electrónico seguro](#).

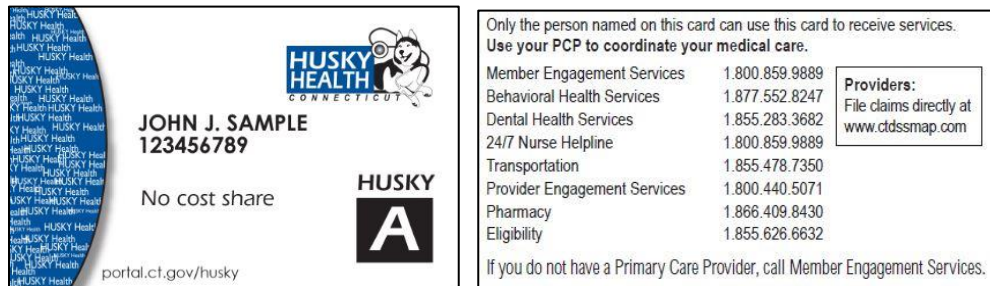
Si usted es cabeza de hogar, también puede solicitar la opción de exclusión para sus hijos menores de 18 años de edad. Cualquier persona a partir de los 18 años de edad puede solicitar la opción de exclusión por sí misma. Puede elegir la opción de exclusión en cualquier momento.

Si ya lo hizo, puede cambiar de parecer. Puede cancelar su solicitud de opción de exclusión en cualquier momento. Lo único que debe hacer es llenar el Formulario de cancelación de su solicitud de opción de exclusión. Para acceder a este formulario, visite <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for Members”** (Información para los miembros), después **“Member Information”** (Información del miembro) y luego **“Opt-Out Information & Forms”** (Información y formularios de la opción de exclusión). También puede llamarnos al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) o [enviarnos un correo electrónico seguro](#).

Tarjeta de identificación del miembro

El programa de Salud HUSKY envía una tarjeta de identificación del miembro, azul y blanca, a todos los nuevos miembros. Es importante que no comparta su tarjeta con nadie. Cuando reciba su tarjeta de identificación del miembro, azul y blanca, revise su nombre. Si su nombre está incorrecto, visite <https://portal.ct.gov/updateusdss> para obtener información sobre cómo actualizar su información. También puede llamar a los Servicios de Compromiso al Miembro para enterarse de cómo realizar esta actualización, aunque los Servicios de Compromiso al Miembro no pueden hacerlo por usted. Puede comunicarse con los Servicios de Compromiso al Miembro llamando al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Siempre lleve consigo su tarjeta de identificación del miembro. Muestre esta tarjeta cada vez que acuda a solicitar servicios médicos. Esta es una muestra de una tarjeta de identificación del miembro:



**Observación: la letra que aparece en el reverso de su tarjeta muestra el programa en el que está afiliado. HUSKY A, C, o D. Esta muestra tiene una A, lo que significa que es una tarjeta de un miembro al programa HUSKY A.*

El DSS también le enviará una tarjeta CONNECT gris. Lleve esta tarjeta y su tarjeta azul y blanca de identificación del miembro a todas sus citas. Esto incluye servicios médicos, de salud conductual, dentales y de farmacia.

Esta es una muestra de la tarjeta CONNECT:



Para los miembros que también tienen cobertura de farmacia de la Parte D de Medicare: por favor, muestre en la farmacia solo su tarjeta de la Parte D de Medicare y su tarjeta CONNECT gris.

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

También puede **ver** e **imprimir** su tarjeta azul y blanca de identificación del miembro a Salud HUSKY al iniciar sesión en el portal web seguro para miembros. El portal web se le proporciona a través de CHNCT en nombre del programa de Salud HUSKY para ayudarle a revisar, gestionar y obtener más información sobre su plan de salud y sus beneficios. También puede ver e imprimir las tarjetas de identificación del miembro para sus dependientes **menores de 18 años de edad**.

Para acceder al portal web seguro para miembros de Salud HUSKY, visite <https://portal.ct.gov/husky>, seleccione "**Information for Members**" (Información para los miembros) y [oprima en el botón "Member](#)

[Login](#)” ([Acceso de Usuario](#)). Si usted es un nuevo usuario elija **“Create Account”** (Crear una cuenta). Para los usuarios ya existentes, ingrese su nombre de usuario y clave y oprima en **“Submit”** (Enviar).

Su tarjeta gris de ConneCT no está disponible en el portal seguro para miembros proporcionado por CHNCT.

Representante autorizado (AREP)

Cuando reciba su tarjeta azul y blanca de identificación del miembro de Salud HUSKY, también recibirá un formulario que puede llenar si desea autorizar a alguien más para hablar con nosotros en su nombre. Esa persona se denominará 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 llenar por completo, firmar y devolvernos el formulario. Puede devolver el formulario lleno y firmado enviándolo 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 devolvernos el formulario lleno [enviándonos un correo electrónico seguro](#).

Línea de Ayuda de la Enfermera, 24 horas al día/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 lo atenderán si está enfermo, herido o necesita asesoramiento de atención médica. 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 enseñará sobre autocuidado y a averiguar los servicios que puede usar.

Llame al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) para contactar a 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 Compromiso al Miembro, nuestro personal puede llamar a una línea de intérpretes en caso que sea necesario. Así podremos hablar con usted en su idioma preferido.

Si necesita que le traduzcan nuestros materiales escritos, podemos ayudarle. Podemos traducir cualquiera de nuestros materiales escritos al idioma que usted prefiera.

Si tiene problemas de la vista, podemos imprimir nuestros materiales en letra grande. También podemos transcribirlos al sistema de escritura braille.

CÓMO ACCEDER A SUS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA

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 <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for Members”** (*Información para los miembros*), luego en **“Find a Doctor”** (*Busque a un médico*). Puede buscar a los proveedores ubicados en su área. También puede llamar a los Servicios de Compromiso al Miembro para que le ayuden a buscar proveedores. Llámenos al [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. En caso de que no sea así, bríndenos información sobre su proveedor para que podamos contactarlo y consultar si desea incorporarse a nuestra red.

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

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 usted tenga un proveedor de cuidado primario (PCP). Su proveedor de cuidado primario es la fuente principal de su atención médica. Usted debe tener una buena relación con su proveedor de cuidado primario. Su proveedor de cuidado primario conoce su historial médico y puede dar seguimiento a sus necesidades de atención médica conforme cambien con el paso del tiempo. Debe ir a consulta con su proveedor de cuidado primario para chequeos médicos. También debe ir a consulta con su proveedor de cuidado primario cuando se sienta enfermo. Es muy importante que tenga un proveedor de cuidado primario si tiene necesidades de atención médica significativas o diversos problemas de salud.

Puede llamar a los Servicios de Compromiso al Miembro para elegir un proveedor de cuidado primario o cambiar al que tiene actualmente. 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](#). También podemos ayudarle a programar una cita con su proveedor de cuidado primario.

Si no elige un proveedor de cuidado primario, asumiremos que el proveedor que consultó en el pasado, para atención médica de rutina, es su proveedor de cuidado primario. Para saber cuál es su proveedor de cuidado primario, visite nuestro sitio web seguro en <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for Members”** (*Información para los miembros*), y luego en **“Member Login”** (*Acceso de Usuario*). Puede cambiar de proveedor de cuidado primario en cualquier momento. Tan solo comuníquese con nosotros. Si cambia de proveedor de cuidado primario, 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 proveedor de cuidado primario que consulte.

Hay diferentes tipos de profesionales médicos que pueden ser su proveedor de cuidado primario. Estos son:

Tipo de proveedor de cuidado primario	Descripción	Especialidad en la página web «Find a Doctor (Busque a 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
Médico geriatra	Un médico que ofrece atención a adultos mayores, por lo general de 60 años o más.	Médico geriatra, enfermera geriátrica
Enfermera especializada	Una enfermera certificada que tiene capacitación adicional.	Enfermera especializada en salud para adultos, enfermera pediátrica, enfermera de medicina familiar, enfermera especializada (otra), enfermera de atención primaria, enfermera certificada de práctica avanzada (APRN, por sus siglas en inglés)
Auxiliar médico (PA, por sus siglas en inglés)	Un profesional de atención médica capacitado para cuidar sus necesidades médicas. Es supervisado por un médico.	Auxiliar médico, auxiliar médico de atención primaria, auxiliar médico clínico
Osteópata o médico especializado en medicina osteopática (DO, por sus siglas en inglés)	Un médico que ofrece atención a niños y adultos con un enfoque en el tratamiento “tanto de la mente como del cuerpo”, la conexión entre músculos y huesos y las causas de las enfermedades.	Osteópata
Hogar médico centrado en el paciente (PCMH, por sus siglas en inglés)	Un equipo de atención que trabaja de forma conjunta bajo la dirección de un proveedor de atención primaria. Esto asegura que usted reciba atención de todos los miembros del equipo cuando la necesite.	Para encontrar consultorios de PCMH, haga clic en el enlace “View a List of PCMH Practices” (Ver una lista de consultorios de PCMH) en la página “Find a Doctor” (Busque a un médico).

Visite la página “Choose a Primary Care Provider & Have Annual Well-Visits” (Elija un proveedor de cuidado primario y acuda a visitas médicas anuales) de nuestro sitio web, para obtener más información sobre el tipo de proveedores que pueden ser su proveedor de cuidado primario, el proceso de selección de un proveedor de cuidado primario, y recursos útiles que puede usar antes de ir a la consulta con su proveedor de cuidado primario (tal como una lista de preguntas que puede formular a su proveedor y “Listas de verificación de atención” que puede llevar consigo a sus citas). Visite <https://portal.ct.gov/husky>, y oprima en “**Information for Members**” (Información para los miembros), Servicios de Compromiso al Miembro 1.800.859.9889

luego en **“PCP & Well-Visits”** (Proveedor de cuidado primario y visitas de control) en el menú **“Health & Wellness”** (Salud y bienestar).

Hogar médico centrado en el paciente (PCMH)

Muchos proveedores de cuidado primario de HUSKY forman parte de un programa de Hogar médico centrado en el paciente (PCMH). En un PCMH, un equipo de personas que trabajan junto con usted para ayudarle a mejorar su salud y bienestar. El equipo usualmente consiste de proveedores, enfermeras y personal de oficina que pueden coordinar su atención con miembros adicionales del equipo que incluyen trabajadores sociales, especialistas en salud conductual, dietistas, terapeutas ocupacionales y fisioterapeutas, y proveedores especialistas.

¿Qué es PCMH?

- En un PCMH, el proveedor de cuidado primario dirige un equipo que trabaja de cerca con usted para ayudar con cada aspecto de su atención médica. Usted es un miembro fundamental de ese equipo.
- El equipo del PCMH trabaja con usted para que se mantenga sano al tratar las enfermedades y mantenerse al día con la atención preventiva tal como inmunizaciones, vacunas y detecciones de cáncer, dependiendo de sus necesidades específicas de atención médica.
- Los consultorios de PCMH con frecuencia pueden recibirlo el mismo día que llama. Frecuentemente tienen horarios nocturnos y de fines de semana. Muchos consultorios pueden hablar con usted de forma virtual en su sitio web (telesalud) así como también por vía telefónica. No es necesario que acuda a una Sala de Emergencias por atención no urgente.
- El equipo también se mantiene en contacto con sus otros proveedores para dar seguimiento a su atención.

Especialistas

El programa de Salud HUSKY no requiere de una referencia de su proveedor de cuidado primario para ir a consultar con un médico especialista. Un ejemplo de especialista pudiera ser un otorrinolaringólogo. Otros ejemplos son los cirujanos, alergólogos o neumólogos (del pulmón).

Debe informar a su proveedor de cuidado primario si visita a un especialista. Esto ayudará a su proveedor de cuidado primario a dar seguimiento a la atención que usted recibe. En ciertas ocasiones, un especialista solo atenderá a un nuevo paciente después de que este haya sido atendido por un proveedor de atención primaria. Si necesita un especialista, su proveedor de cuidado primario o los Servicios de Compromiso al Miembro pueden ayudarle. Llámenos al [1.800.859.9889](tel:18008599889). También puede usar el Directorio de proveedores de Salud HUSKY para encontrar a un especialista.

Otros proveedores

Además de los proveedores de cuidado primario y los especialistas, todos los demás proveedores que consulte deben participar en el programa de Salud HUSKY. Esto incluye farmacias, hospitales, clínicas de cuidado urgente y centros médicos ambulatorio sin cita previa, empresas de equipamiento médico 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 contactarlo 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. Le ayudará a sentir que está tomando la mejor decisión posible en lo que respecta a su tratamiento. Puede obtener una segunda opinión sin costo. Si necesita ayuda para encontrar a un proveedor al cual 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 reservó transporte para ir a la cita, es importante que también lo cancele. 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 (médica).

BENEFICIOS DE SALUD HUSKY

Como miembro de Salud HUSKY, tiene muchos beneficios y servicios a su disposición sin costo alguno.² 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 tan saludable como sea posible.
- Mejorar su salud.
- Detectar o tratar una enfermedad.
- Ayudarle a recuperarse después de una lesión.
- Ayudarle a que su cuerpo funcione solo.

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

- Ser del tipo, nivel, cantidad y 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 basado en su condición médica.

Algunos de los productos/servicios cubiertos, como los de radiología, podrían necesitar autorización previa (preaprobación). 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.

² Si es doblemente elegible, es decir, tienen tanto Medicare como Salud HUSKY (Medicaid), puede tener un copago en la farmacia. Consulte la sección de Farmacia para obtener más información.

Salud HUSKY solo hará pagos 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 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.

La información a continuación es una guía para entender sus beneficios. Se trata de una lista general y no menciona todos los servicios que están cubiertos ni todas las normas de cada servicio. Podrá encontrar esa información en los reglamentos y políticas de Medicaid.³ Si tiene alguna pregunta con respecto a si un servicio está cubierto o no, o si desea obtener más información sobre sus beneficios, visite <https://portal.ct.gov/husky> y oprima **“Information for Members”**, (*Información para los Miembros*) **“Member Benefits”**, (*Beneficios de los miembros*) y luego **“Medical”** (*Médico*). Ahí encontrará las *tablas de beneficios de Salud HUSKY*. También puede llamar a los Servicios de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Atención preventiva/de rutina

Las visitas de atención preventiva sirven para cubrir necesidades de atención médica tales como inmunizaciones (vacunas), visitas de control y pruebas médicas. El objetivo de la atención preventiva es mantenerlo saludable. Es recomendable que acuda con su proveedor para una visita de atención de rutina (chequeos médicos de control) una vez al año.

Si tiene dolor de garganta, catarro, resfriado, dolor de cabeza, infección viral estomacal u otra enfermedad que podría aliviarse al consultar a su proveedor, debe acudir a una visita de rutina para casos de enfermedad. Su proveedor de cuidado primario está para ayudarle con estos tipos de necesidades, así que no espere hasta programar una cita si se siente enfermo.

Cuidado de Emergencia y Clínica de Cuidado Urgente/Centro Médico Ambulatorio sin cita previa

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 cuidado urgente/centros médico-ambulatorios sin cita previa son muy útiles cuando necesite atención inmediata y su proveedor de cuidado primario no pueda verlo en el momento. También encontrará una lista de clínicas de cuidado urgente/centros médico-ambulatorios sin cita previa en nuestro sitio web. Visite <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for Members”** (*Información para los miembros*), **“Find a Doctor”** (*Busque a un médico*) y luego **“View List of Urgent Care and Walk-In Medical Centers”** (*Ver la lista de Clínicas de cuidado urgente/centro médico ambulatorios sin cita previa*). También puede llamar a los Servicios de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Vea también los *Servicios de Clínicas de Cuidado Urgente/Centro Médico Ambulatorios sin cita previa* en la sección de **Lista de Servicios Cubiertos** de este manual.

³ Para obtener más información sobre las políticas y reglamentos de Medicaid, visite <https://www.ctdssmap.com>.
Servicios de Compromiso al Miembro 1.800.859.9889

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. Estos son algunos ejemplos de emergencias:

- 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 gris de ConneCT. Cuando llegue, pida al personal de la sala de emergencias (ER) que llame a su proveedor de cuidado cuidado o especialista. No necesita autorización para recibir atención de emergencia.

Siempre debe acudir a las visitas de seguimiento con su proveedor de cuidado primario después de haber estado en la sala de emergencias (ER). Es recomendable que llame a su proveedor de cuidado primario justo después de su visita a la sala de emergencias (ER) para que programe una visita de seguimiento. Esto le permitirá a su proveedor verificar su recuperación y 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). Si necesita ayuda para programar una cita, llame a los 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. Ellos pueden ayudarle a decidir si debe acudir a su proveedor de cuidado primario, a una clínica de cuidado urgente/ centro médico ambulatorio sin cita previa, o a la sala de emergencias (ER). Para obtener más información en el sitio web de Salud HUSKY sobre cómo decidir si ir a su proveedor de cuidado primario, a una clínica de cuidado urgente/centro médico ambulatorio sin cita previa, o a la Sala de Emergencias, visite https://www.huskyhealthct.org/members/where_to_get-care.html.

Vea también los servicios de las clínicas de cuidado urgente/centro médico ambulatorios sin cita previa en la sección de ***Lista de Servicios Cubiertos*** de este manual.

LISTA DE SERVICIOS CUBIERTOS

Aspectos importantes de recordar

Todos los servicios deben ser médicamente necesarios. Esto significa que los servicios son necesarios para diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión o condición, 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 de 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. Es un centro ambulatorio, así que los pacientes no pasan la noche (internados). Un centro de cirugía ambulatoria no es un hospital. Estos servicios no son lo suficientemente complejos para que deban realizarse en un hospital. Los centros de cirugía ambulatoria no brindan servicios de emergencia.

Ambulancia

La ambulancia terrestre de emergencia (carretera) y la aeroambulancia (vuelo) solo están cubiertas en caso de emergencia. Llame al 911 durante una emergencia para solicitar una ambulancia terrestre.

La aeroambulancia (vuelo) para asuntos que no son de emergencia puede ser cubierta con autorización previa. Para obtener más información, póngase en contacto con el proveedor de Transporte médico para asuntos que no son de emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés). Puede contactarlos llamando al [1.855.478.7350](tel:1.855.478.7350).

Servicios de salud conductual

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

Cómo contactar a la CT BHP:

- Llame a su departamento de Servicio de Atención al Cliente 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 padece sordera o tiene dificultades auditivas, llame al [711](tel:711).
- Visite su sitio web en <https://www.ctbhp.com>.

Los servicios de salud conductual incluyen:

- Atención hospitalaria para pacientes con problemas de salud mental.
- Observación de 23 horas.
- Desintoxicación del paciente hospitalizado.
- Hospitalización parcial.
- Servicios ambulatorios ofrecidos por hospitales, clínicas independientes y proveedores de servicios de salud conductual en consultorios independientes.
- Medicamentos para tratar condiciones de salud conductual.
- Asesoramiento para ayudarle a dejar de fumar.
- Tratamiento de día extendido.
- Camas de estabilización para casos de crisis en niños y adolescentes.
- Servicios Psiquiátricos Móviles de Emergencia (EMPS, por sus siglas en inglés) para niños.
- Centro de tratamiento residencial psiquiátrico.
- Centro de tratamiento residencial para niños.
- Servicios de evaluación y tratamiento del autismo.
- Hogares grupales para adultos y niños.
- Servicios a domicilio.
- Administración del caso.
- Servicios intensivos ambulatorios.
- Terapia electroconvulsiva.
- Mantenimiento con metadona.

- Tratamiento con Suboxone.
- Desintoxicación ambulatoria.
- Servicios de Detección Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT, por sus siglas en inglés).
- Exámenes psicológicos.
- Servicios de agencias de atención a la salud a domicilio.

Los proveedores de servicios de salud conductual son médicos, enfermeras, psicólogos certificados, trabajadores sociales clínicos, terapeutas matrimoniales y familiares, consejeros profesionales o consejeros en temas de alcohol y drogas. Ellos pueden ayudarle a recibir tratamiento. Usted no necesita una referencia para recibir servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias. Si su proveedor de servicios de salud mental no participa en el programa de Salud HUSKY, puede pedirle que llame a la CT BHP al [1.877.552.8247](tel:18775528247). La CT BHP hablará con su proveedor sobre la posibilidad de unirse a la red y puede ayudarle a inscribirse.

Cómo encontrar a un proveedor de salud conductual:

- Llame a la CT BHP al [1.877.552.8247](tel:18775528247), de Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. Si es sordo o tiene dificultades auditivas, llame al [711](tel:711).
- Visite su sitio web en <https://www.ctbhp.com>, y oprima en “**Members**” (*miembros*), y luego en “**Find a Provider**” (*busque un proveedor*).

Atención cardíaca y rehabilitación cardíaca

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

Quiropráctico

Un quiropráctico, trata problemas musculoesqueléticos centrándose en la columna y la espalda. Los servicios de un quiropráctico son cubiertos para todos los miembros **menores de 21 años** de edad cuando son ofrecidos en un consultorio independiente, en un centro de salud federalmente calificado (FQHC, por sus siglas en inglés) o en un hospital ambulatorio. Se requiere de autorización previa para todos los servicios.

Para los miembros de **21 años de edad y mayores**, la cobertura se limita a determinados diagnósticos específicos de la columna vertebral. Deben ser ofrecidos en un consultorio independiente, en un centro de salud federalmente calificado (FQHC, por sus siglas en inglés) o en un hospital ambulatorio. Se requiere de autorización previa para más de cinco visitas por miembro, por proveedor, por mes.

Hospital de atención de enfermedades crónicas

Los hospitales de atención de enfermedades crónicas están dedicados a las personas que requieren cuidados a largo plazo debido a enfermedades o afecciones de salud crónicas (tal como una lesión cerebral traumática) para las que se necesita un programa de recuperación intensivo. Se requiere de autorización previa para todos los servicios.

Una enfermedad crónica debe satisfacer una o más de las siguientes condiciones para que Salud HUSKY considere la estadía de un miembro en un hospital de atención de enfermedades crónicas:

- Que la enfermedad sea permanente.

- Que conlleve a una discapacidad persistente.
- Que sea ocasionada por algo que no pueda cambiarse con tratamiento.
- Que el miembro necesite capacitación especial para desempeñarse mejor.
- Que el miembro necesite cuidados a largo plazo debido a la enfermedad.

Algunos miembros quizá no tengan una enfermedad crónica pero sí una afección de salud para la que necesiten un programa intensivo de recuperación. Estos miembros pueden calificar también para este beneficio. Si los miembros satisfacen los criterios y se decide que los cuidados en un hospital de atención para enfermedades crónicas son médicamente necesarios, Salud HUSKY cubre la estadía en el hospital y los servicios asociados a esta.

Servicios dentales

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

Cómo contactar a la CTDHP:

- Llame a su departamento de Servicio de Atención al Cliente al [1.855.283.3682](tel:18552833682) (1.855.CTDental), de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Si es sordo o tiene dificultades auditivas, llame al [711](tel:711). También hay servicios de interpretación disponibles para brindarle información en su idioma.
- Visite su sitio web en <https://www.ctdhp.org>.

La salud de su boca está relacionada con la salud de todo su cuerpo. Por ello es importante que visite a su dentista con regularidad. La CTDHP brinda cobertura dental completa para ayudarlo a mantener sus dientes saludables y atender cualquier problema dental y bucal. Los servicios dentales cubiertos por su plan incluyen:

- Servicios preventivos tales como limpieza, aplicación de flúor o sellantes y radiografías.
- Atención endodóntica: tratamiento de conducto radicular.
- Cuidado periodontal: raspado periodontal y alisado radicular para personas con alto riesgo de padecer ciertas enfermedades.
- Obturaciones.
- Coronas y dentaduras postizas.
- Cirugía bucal.
- Se proveen aparatos de ortodoncia (frenillos) para niños menores de 21 años si un dentista u ortodontista determina que son necesarios en base a una evaluación completa.

Es posible que algunos de estos servicios necesiten autorización previa de su proveedor de servicios dentales.

Si necesita ayuda para buscar un dentista o programar una cita:

- Llame a la CTDHP al [1.855.283.3682](tel:18552833682) (1.855.CTDental), de Lunes a Viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Si es sordo o tiene dificultades auditivas, llame al [711](tel:711). También hay servicios de interpretación disponibles para brindarle información en su idioma.
- Visite su sitio web en <https://www.ctdhp.org>, y elija "**Find a Dentist**" (*busque un dentista*) en el menú de "**Members**" (*miembros*) en la parte superior de la página.

Diálisis

La diálisis es un tipo de tratamiento que ayuda al cuerpo a eliminar el exceso de líquido y los productos de desecho de la sangre cuando los riñones no logran hacerlo.

Suministros para diabéticos

Los suministros para diabéticos son productos tales como el monitor de glucosa en sangre, las toallitas con alcohol, las tiras de prueba y las lancetas. Los suministros para diabéticos, excluyendo los zapatos para diabéticos, están cubiertos para los miembros desde el nacimiento hasta los 20 años de edad en virtud del beneficio de farmacia o en virtud del beneficio de Equipos Médicos Duraderos.

Para los miembros de 21 años de edad o mayores, los suministros para diabéticos están cubiertos bajo el beneficio de Equipos médicos duraderos, y algunos artículos específicos están cubiertos bajo el beneficio de farmacia. Los zapatos para diabéticos también están cubiertos para los miembros mayores de 21 años; hasta dos pares al año sin autorización previa.

La insulina está cubierta para la mayoría de las edades en virtud del beneficio de farmacia.

Equipos médicos duraderos (DME)

Los equipos médicos duraderos (DME, por sus siglas en inglés) son aquellos equipos que:

- Pueden usarse una y otra vez.
- Habitualmente se usan con fines médicos.
- Por lo general no son útiles para las personas que no están enfermas, lesionadas o discapacitadas.
- No son desechable.

Algunos ejemplos de DME cubiertos son:

- Sillas de ruedas y sus accesorios.
- Dispositivos de ayuda para caminar, por ejemplo andaderas, bastones y muletas.
- Equipos de baño, por ejemplo inodoros y equipo de seguridad.
- Equipos para terapia inhalatoria, por ejemplo nebulizadores.
- Camas hospitalarias y sus accesorios.
- Otros dispositivos tales como máquinas de presión positiva constante de las vías respiratorias (CPAP, por sus siglas en inglés), monitores de apnea y ventiladores.
- Bombas de insulina y glucómetros.
- Bombas de lactancia.

Necesitará una receta de su proveedor para los DME. También se requiere autorización previa para muchos artículos de DME. En caso de que se requiera autorización previa, su proveedor de 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 equipos médicos 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.

Servicios de Detección Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)

Los servicios de Detección Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) son un programa dedicado a garantizar que los menores, de hasta 21 años de edad, reciban los cuidados que necesitan para crecer sanos. Para obtener una descripción completa de los servicios EPSDT disponibles, consulte la

sección de **Servicios de Detección Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)** de este manual.

Cuidado de Emergencia y Servicios de Clínica de Cuidado Urgente/Centro Médico Ambulatorios/sin cita previa

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

Las Clínicas de Cuidado Urgente/Centro Médico Ambulatorio sin cita previa pueden atender problemas médicos que no pongan en riesgo la vida pero que no pueden esperar. Para encontrar una clínica de cuidado urgente/centro médico ambulatorio sin cita previa cerca de usted, visite <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for Members”** (Información para los miembros), en **“Find a Doctor”** (Busque a un médico) y luego en **“View List of Urgent Care and Walk-In Medical Centers”** (Ver la lista de clínicas de cuidado urgente/centro médico ambulatorios sin cita previa).

Si acude a la sala de emergencias (ER) o a una clínica de cuidado urgente/centro médico ambulatorio sin cita previa, lleve su tarjeta de identificación azul y blanca de Salud HUSKY y su tarjeta gris de ConneCT. Cuando llegue, pida al personal de la sala de emergencias (ER) o de la clínica de cuidado urgente/centro médico ambulatorio sin cita previa que llamen a su proveedor de cuidado primario o especialista. No necesita autorización previa para recibir atención de emergencia o atención de urgencias. Siempre debe acudir a las visitas de seguimiento con su proveedor de cuidado primario después de haber ido a la sala de emergencias (ER) o a una clínica de cuidado urgente/centro médico ambulatorio sin cita previa. Es recomiendo que llame a su proveedor de cuidado primario justo después de su visita a la sala de emergencias (ER) o a la clínica de cuidado urgente/centro médico ambulatorio sin cita previa, y que programe una visita de seguimiento. Esto le permitirá a su proveedor verificar su recuperación y 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 urgente/centro médico ambulatorio sin cita previa. Si necesita ayuda para programar una cita, llame a los Servicios de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:18008599889).

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

La atención de emergencia está cubierta cuando usted viaja fuera de Connecticut (cuando sea médicamente necesario), pero sin salir de los Estados Unidos, incluyendo Puerto Rico y otros territorios de EE. UU. (Islas Vírgenes, Guam, Islas Marianas del Norte y Samoa Americana). **La atención debe ser 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 de cobro por estos servicios de emergencia. La atención de emergencia fuera del estado en una Sala de Emergencias (ER) no requiere autorización previa, pero es revisada de forma retrospectiva para comprobar la necesidad médica. Si usted recibe una factura de cobro, comuníquese lo más pronto posible con los Servicios de Compromiso al Miembro. Si necesita atención de emergencia fuera del estado, debe llamar a su proveedor de cuidado primario en un lapso de 24 horas a partir de su visita a la Sala de Emergencias (ER). 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 quizá desee adquirir un seguro de salud para viajes.

¿Tiene problemas para decidir entre una Clínica de Cuidado Urgente/Centro Médico Ambulatorio sin cita previa y la Sala de Emergencias?

¿Cuándo debería acudir a una clínica de cuidado urgente/centro médico ambulatorio sin cita previa?

- Cuando tenga síntomas de COVID-19 leve o moderado, resfriado o síntomas de gripe.
- Dolor de oído o irritación de los ojos.
- Erupciones menores, quemaduras menores o infecciones de la piel.
- Dificultad para hablar, parálisis facial, debilidad de presentación reciente.
- Cortaduras pequeñas que pueden requerir puntos.
- Esguinces, distensiones y lesiones deportivas leves

¿Cuándo debería acudir a la Sala de Emergencias?

- 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](tel: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 si debe acudir a una clínica de cuidado urgente/centro médico ambulatorio sin cita previa o a la Sala de Emergencias, Salud HUSKY dispone de una Línea de Ayuda de la Enfermera 24 horas al día, 7 días a la semana, a la que puede llamar para pedir consejo. Llame al [1.800.859.9889](tel:18008599889) y siga las indicaciones para comunicarse con una enfermera. Si está experimentando una emergencia médica, llame al 911.

Cuidado ocular/de la visión

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

- Los exámenes de la vista están cubiertos.
- Para los miembros menores de 21 años, los anteojos están cubiertos.
 - Se aplican algunos límites a los tipos de marcos y lentes.
 - Existe un límite de un par de anteojos cada 24 meses, a menos que un nuevo par sea médicamente necesario o que el par anterior se haya perdido, lo hayan robado o se haya roto.
- Para los miembros mayores de 21 años, los anteojos están cubiertos.
 - Se aplican algunos límites a los tipos de marcos y lentes.
 - Existe un límite de un par de anteojos cada 24 meses, a menos que un nuevo par sea médicamente necesario. No se harán excepciones en caso de anteojos perdidos, robados o rotos.
- 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: un anticonceptivo puede ser una píldora, parche, medicamento, condón u otro dispositivo empleado para evitar el embarazo.
- La esterilización está cubierta para miembros a partir de los 21 años de edad. La esterilización incluye ligadura de trompas y vasectomías.

Las hysterectomías solo están cubiertas si hay razones médicas; no están cubiertas para planificación familiar.

No están cubiertos los tratamientos contra la infertilidad, incluidos, entre otros, la reversión de la esterilización, la fertilización *in vitro*, la inseminación artificial, la criopreservación y los medicamentos para la fertilidad.

Servicios de afirmación del género

La afirmación del género puede incluir los pasos médicos para afirmar el género de una persona. La cirugía de afirmación del género es una posible opción de tratamiento. La cirugía de afirmación del género cambia las características sexuales para que coincidan con el género identificado. Se requiere autorización previa para todos los servicios de afirmación del género.

Los miembros que están interesados en recibir atención de afirmación del género o que la estén recibiendo, pueden ser elegibles para inscribirse en Administración de Cuidado. Llame al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) y marque la extensión 2023 para hablar con una enfermera coordinadora de casos sobre a cómo Administración de Cuidado puede ayudar a contestar sus dudas y a coordinar servicios.

Ginecología

Los servicios de ginecología están disponibles para diagnosticar y tratar problemas de los órganos reproductivos femeninos. También cubren el cuidado preventivo y ciertas detecciones de cáncer y exámenes físicos.

Prótesis auditivas y exámenes auditivos (audiólogos)

Tanto las prótesis auditivas como los exámenes auditivos están cubiertos. Se necesita una receta de un proveedor para las prótesis auditivas. Un proveedor médico debe ordenar el examen auditivo.

- Existe un límite de un par de prótesis auditivas cada tres 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.
- Ayuda de auxiliares para la atención médica a domicilio, solo con las siguientes actividades cotidianas: vestido, baño, higiene oral, alimentación, transferencias (ayuda para caminar o cambiar de posición, por ejemplo de posición sentada a acostada) y uso del inodoro.
- Visitas de maternidad para mujeres que tengan embarazo de alto riesgo.
- Rehabilitación a corto plazo, incluso fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional.

Se requiere autorización previa para recibir algunos de los servicios de atención médica a domicilio.

Los servicios de limpieza, acompañamiento o aseo doméstico no son beneficios cubiertos.

Exenciones para la atención doméstica y comunitaria

El Estado de Connecticut tiene disponibles varios programas de exención para brindar atención doméstica y comunitaria para ayudar a las personas de Connecticut que tienen discapacidades. Para obtener más información o solicitar un formulario, llame al [1.866.433.8192](tel:18664338192). También puede visitar este sitio web: <https://portal.ct.gov/DDS/Family/Waiver/DDS-Home-and-Community-Based-Waivers>.

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.

Atención hospitalaria

Los servicios hospitalarios tienen cobertura tanto para pacientes hospitalizados como ambulatorios. Una hospitalización necesita autorización previa, a menos que sea por cuidados de maternidad y parto.

Siempre debe acudir a las visitas de seguimiento con su proveedor de atención primaria después del alta hospitalaria. Se recomienda que llame a su proveedor de cuidado primario de inmediato y que programe una visita a su consultorio. Esto le permitirá a su proveedor verificar su recuperación, monitorear su respuesta a cualquier tratamiento y observar 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 el hospital tras el alta. Si necesita ayuda para buscar un proveedor de atención primaria, llame a los Servicios de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:18008599889).

Centro de cuidados intermedios/Personas con discapacidades intelectuales (ICF/IID, por sus siglas en inglés respectivamente)

Los ICF/IID están cubiertos para los miembros que tienen discapacidades del desarrollo o intelectuales. Estos centros ofrecen:

- Supervisión las 24 horas.
- Servicios continuos de evaluación, salud y rehabilitación para ayudar a las personas a alcanzar su máximo potencial.

Exámenes 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, incluso los exámenes genéticos, necesitan autorización previa.

Maternidad

Las visitas de maternidad nos ayudan a cerciorarnos de que usted 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 hospitalizaciones por maternidad también son un beneficio cubierto.

- Partos en el hospital: no tienen limitaciones.
- Partos en casa: están cubiertos cuando los efectúa una enfermera partera certificada que esté inscrita en Salud HUSKY.
- Bombas de lactancia: Están cubiertas en el tercer trimestre (de embarazo). Se requiere de una receta a nombre de la persona embarazada.
- Clases de preparación al parto/Lamaze: No están cubiertas.

Suministros médicos quirúrgicos

Los suministros médicos quirúrgicos son aquellos artículos que:

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

Estos son algunos ejemplos de suministros médicos quirúrgicos que están cubiertos:

- Vendajes.
- Catéteres.
- Suministros relacionados con el control de la diabetes.

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.

Naturópatas

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

Centros de convalecencia

Los centros de convalecencia también se conocen como hogares de convalecencia o centros de enfermería especializada. Los servicios de estos centros están cubiertos para aquellos miembros que necesiten un mayor nivel de atención que el que puede proporcionarse en casa. La necesidad de recibir atención en un centro de convalecencia debe estar certificada por un profesional de atención médica antes de que estos servicios puedan suministrarse.

Un centro de convalecencia es un centro autorizado que ofrece:

- Supervisión las 24 horas.
- Cuidados de enfermería especializada.
- Servicios de rehabilitación.

Las estadías en centros de convalecencia requieren un examen y autorización previa.

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 comunitaria y es ofrecido por un médico, un enfermero registrado de práctica avanzada (APRN) o un asistente médico.

El asesoramiento nutricional con un dietista titulado independiente no está cubierto.

Dispositivos ortopédicos y prótesis

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

- Sustituir una parte faltante del cuerpo.
- Prevenir o corregir deformidades o disfunciones físicas.
- Dar apoyo a una parte del cuerpo débil o deforme.

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

Cobertura fuera del estado - atención prestada fuera de Connecticut y de Estados Unidos

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.

La atención de emergencia está cubierta cuando usted viaja fuera de Connecticut (cuando sea médicamente necesario), pero sin salir de los Estados Unidos, incluyendo Puerto Rico y otros territorios de EE. UU. (Islas Vírgenes, Guam, Islas Marianas del Norte y Samoa Americana). **La atención debe ser 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 de cobro por estos servicios de emergencia. La atención de emergencia fuera del estado en una Sala de Emergencias (ER) no requiere de autorización previa, pero es revisada de forma retrospectiva para comprobar la necesidad médica. Si usted recibe una factura de cobro, comuníquese lo más pronto posible con los Servicios de Compromiso al Miembro. Si necesita atención de emergencia fuera del estado, debe llamar a su proveedor de cuidado primario en un lapso de 24 horas a partir de su visita a la Sala de Emergencias (ER). 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 quizá desee adquirir un seguro de salud para viajes.

Oxígeno

La terapia con oxígeno recetada por un proveedor es un servicio cubierto, a menos que se haya recetado “conforme sea necesario”. El uso de oxígeno “conforme sea necesario” no está cubierto.

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. Estos son algunos ejemplos de suministros parenterales/enterales:

- Sondas de alimentación.
- Bombas de infusión.

Se puede requerir autorización previa

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, puede obtener las respuestas:

- Hablando con su farmacéutico.
- Llamando al Centro de Asistencia para Clientes 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.

El Centro de Asistencia para Clientes 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 ayudarlo a conseguir su medicamento.
- Hablar sobre cualquier pregunta o inquietud que usted tenga.

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

Algunos medicamentos de venta libre (OTC) 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 gomas de mascar, parches o pastillas.
- Los suministros de venta libre para el control de la diabetes que puede obtener mediante su beneficio de farmacia, como las jeringas para insulina, están cubiertos para todos los miembros.

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 como medicamentos “no preferidos”. Los medicamentos “no preferidos” requieren autorización previa antes de que puedan ser recetados.

Sus medicamentos se reponen en farmacias ubicadas 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 del medicamento de su receta. Al recibir su reposición anticipada, no se quedará sin medicamento mientras esté de viaje. Las reposiciones anticipadas de los medicamentos de su receta, por viaje, están disponibles **una vez cada seis meses**.

Para averiguar si pueden reponerle por anticipado el medicamento de su receta, llame al Centro de Asistencia para Clientes 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 del medicamento por 14 días. 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 debe autorizar cualquier reposición de medicamento que usted necesite.

Usted debe mostrar su tarjeta gris de CONNECT cada vez que recoja los medicamentos recetados en la farmacia. Al ser miembro de Salud HUSKY, no tendrá que pagar los medicamentos en la farmacia a menos que también reciba servicios de farmacia de Medicare. Si recibe sus servicios de farmacia de la cobertura de medicamentos recetados de la Parte D de Medicare, usted debe pagar todos los copagos de la Parte D de Medicare.

Los siguientes son algunos ejemplos de medicamentos que no están cubiertos por su beneficio de farmacia:

- Medicamentos para tratar problemas sexuales.
- Medicamentos para tratar afecciones cosméticas.
- Medicamentos para tratar la obesidad.
- Medicamentos experimentales.
- Medicamentos para inducir la fertilidad.

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

Servicios de médicos

Los servicios pueden ser prestados por un médico y algunos profesionales de salud relacionados. Estos son, entre otros: las enfermeras certificadas de práctica avanzada (APRN, por sus siglas en inglés), las enfermeras parteras acreditadas y los auxiliares médicos certificados (PA) que participan en el programa de Salud HUSKY. Los servicios pueden ser prestados en una clínica, consultorio privado u hospital. Los servicios cubiertos incluyen:

- Visitas al consultorio.
- Visitas preventivas y visitas por enfermedad.
- Atención ginecológica.
- Atención obstétrica, que incluye visitas prenatales, trabajo de parto/alumbramiento y cuidados neonatales.
- Atención para el tratamiento de alergias.
- Servicios de planificación familiar.
- Visitas a especialistas.
- Segundas opiniones.
- Tratamientos contra la obesidad.
 - Los tratamientos contra la obesidad solo están cubiertos si la obesidad es ocasionada por una enfermedad o si la obesidad hace que una enfermedad empeore. Los únicos tipos de tratamientos contra la obesidad cubiertos son los tratamientos quirúrgicos.
 - Los tratamientos contra la obesidad siempre requieren autorización previa.
- Cirugía reconstructiva.
- La cirugía reconstructiva tiene cobertura si es para atender un problema médico. No tiene cobertura si es por motivos cosméticos.
- Orientación para ayudarle a dejar de fumar o de usar tabaco.

Podiatría

La podiatría es el cuidado médico de los pies.

- El cuidado rutinario de los pies no está cubierto a menos que usted tenga una condición sistémica, tal como la diabetes.
- Su proveedor debe señalar que es necesario desde el punto de vista médico. El cuidado rutinario de los pies incluye servicios tales como recorte de uñas y el tratamiento de durezas y callosidades.
- La higiene simple de los pies —como el lavado, el secado y la humectación de los pies— no está cubierta.

Servicios de radiología

Los servicios de radiología incluyen procedimientos tales como radiografías, resonancias magnéticas (MRI, por sus siglas en inglés), 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.

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. Entre los servicios cubiertos están los siguientes:

- Fisioterapia.
- Terapia del habla.
- Terapia ocupacional.
- Terapia respiratoria.
- Audiología.

Los servicios de terapia de rehabilitación prestados en un **consultorio** están cubiertos solo para los siguientes miembros:

- Personas de 20 años de edad y menores.
- Personas que tengan tanto Medicaid como Medicare (con elegibilidad doble) y para quienes Medicare paga primero.

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

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

Los medicamentos y sustitutos de venta libre de la nicotina, tales como gomas de mascar, parches o pastillas, están cubiertos por su beneficio de farmacia. Para obtener más información, llame al Centro de Asistencia para Clientes 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.

*Para servicios de rehabilitación relacionados con la salud mental/los trastornos por consumo de sustancias, o para la consejería para dejar de fumar ofrecida por un terapeuta de salud conductual o en una clínica de salud

mental, póngase en contacto con la CT BHP llamando al [1.877.552.8247](tel:1.877.552.8247), de Lunes a Viernes, de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

Transporte (para asuntos médicos que no son de emergencia)

Al ser miembro de Salud HUSKY puede recibir ayuda para transportarse de ida y vuelta a sus citas médicas, dentales y de salud conductual. Usted es elegible para usar el tipo de transporte más adecuado y menos costoso de ida y vuelta a sus citas. El transporte para asuntos que no son de emergencia es proporcionado por MTM, Inc.

El transporte para asuntos médicos que no son de emergencia incluye:

- Reembolso de gastos de viaje.
- Autobús.
- Taxi/vehículo de alquiler.
- Camioneta adaptada para silla de ruedas.
- Ambulancia.
- Traslado de un centro a otro (pero no en caso de emergencia médica). En caso de emergencia, llame al 911.

Si usted se transporta a sus citas manejando su propio vehículo, puede solicitar el reembolso de algunos de sus gastos de traslado.

Si puede trasladarse en autobús de ida y vuelta a sus citas, puede recibir pases para autobús. Solicite sus pases de autobús por lo menos cinco días hábiles antes de su cita programada, pues se los enviaremos por correo.

Si no puede viajar en autobús, quizá califique para servicios de taxi, camioneta adaptada para silla de ruedas, o ambulancia. Su proveedor de atención médica debe enviar la información de por qué debe ser transportado de esta manera. Para programar el transporte para la cita con un proveedor, llame al [1.855.478.7350](tel:1.855.478.7350), de Lunes a Viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Para presentar un reclamo sobre los servicios de transporte llame al [1.866.436.0457](tel:1.866.436.0457).

Los reclamos también pueden presentarse en el sitio web de MTM, Inc. en <https://www.mtm-inc.net/connecticut/>.

Allí puede encontrar los formularios necesarios para la tramitación de necesidad médica, reembolso del kilometraje, autorización para viaje de menores, transporte especializado y mucho más. Para obtener la lista completa de formularios, así como las respuestas a las preguntas frecuentes sobre cómo usar el beneficio de NEMT, visite el sitio web para miembros del MTM, Inc. en <https://www.mtm-inc.net/connecticut/members/>.

Servicios de Detección Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)

Los servicios de Detección Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT, por sus siglas en inglés) son un programa dedicado a garantizar que los menores, de hasta 21 años de edad, reciban los cuidados que necesitan para crecer sanos. Los servicios de Detección Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) incluyen visitas de control para niños. Las visitas de control son aquellas en las que su hijo(a) va a la consulta con el proveedor de atención primaria para un chequeo médico de rutina. El motivo de estas visitas es ver cómo crece y se desarrolla su hijo(a).

Las visitas de EPSDT/control incluyen un examen físico completo. Este examen incluye medir la estatura y peso de su hijo(a), evaluar su visión y audición y analizar sus niveles de plomo en la sangre. También puede incluir cualquier vacuna recomendada (inyecciones). El proveedor puede aconsejarle sobre las *Servicios de Compromiso al Miembro 1.800.859.9889*

necesidades nutricionales y los niveles de actividad de su hijo(a). Estas visitas son un buen momento para que pregunte sobre la salud de su hijo(a).

El calendario de visitas de EPSDT/control depende de la edad de su hijo.

Edad	Número de visitas de control*
DEL NACIMIENTO A LOS 9 MESES	6 visitas que se efectuarán a la edad de: <ul style="list-style-type: none"> • 3 a 5 días • 1 mes • 2 meses • 4 meses • 6 meses • 9 meses
DE LOS 12 MESES A LOS 2 ½ AÑOS	5 visitas que se efectuarán a la edad de: <ul style="list-style-type: none"> • 12 meses • 15 meses • 18 meses • 24 meses • 30 meses
DE LOS 3 A LOS 21 AÑOS	1 visita al año

**Como mínimo. Es posible que se requieran más visitas.*

Podemos ayudarle a programar sus citas para los servicios de EPSDT. También ayudamos a los proveedores a ponerse en contacto con sus pacientes que sean miembros de Salud HUSKY y necesiten servicios de EPSDT. Esto sirve para que los proveedores puedan dar seguimiento a estos miembros.

Podemos ayudarle a encontrar a un proveedor y concertar estos servicios de EPSDT:

- Chequeos médicos.
- Vacunas, cuando necesario.
- Exámenes de sangre y pruebas de laboratorio, cuando necesario.
- Exámenes regulares de visión y audición.
- Educación sobre la salud.
- Detalles sobre los servicios que su hijo(a) necesite.

Con EPSDT los menores pueden recibir servicios que no están disponibles para los miembros adultos de Salud HUSKY. Además, los límites de número de visitas o servicios que pueden aplicar para los adultos, no aplican para los menores.

SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS*

No todos los servicios están cubiertos por sus beneficios. Estos son algunos ejemplos de servicios que no están cubiertos:

- Cirugía plástica o cosmética.
- Servicios educativos.
- Tratamientos experimentales.
- Atención recibida fuera de Estados Unidos, excepto en Puerto Rico y otros territorios de Estados Unidos.
- Servicios que no forman parte de la red.

Servicios de Compromiso al Miembro 1.800.859.9889

- Exámenes físicos necesarios para el empleo, seguros, escuela, campamentos de verano, etc.
- Servicios que no son medicamente necesarios.
- Reversión de la esterilización.
- Programas de reducción de peso.
- Tratamientos contra la infertilidad.
- Servicios prestados fuera de Connecticut, salvo los servicios de emergencia o servicios de proveedores fronterizos (proveedores ubicados en los estados al borde de Connecticut) que participan en el programa de Salud HUSKY.

*Para obtener más información consulte las políticas y reglamentos en <https://www.ctdssmap.com>.

Administración de Cuidado

Los servicios de Administración de Cuidado están disponibles para los miembros con condiciones de alto riesgo y necesidades de salud complejas, especialmente cuando conllevan a visitas frecuentes al hospital. Nuestro equipo de Administración de Cuidado incluye enfermeros, farmacéuticos, trabajadores sociales, dietistas y trabajadores especializados en salud comunitaria. Ellos pueden trabajar con usted por teléfono, de forma presencial o por videoconferencia para ayudarle a entender y atender sus necesidades médicas. Están allí para contestar las preguntas sobre su salud o condición médica y pueden ayudarle con sus necesidades y objetivos específicos, tales como encontrar un proveedor de atención primaria y trabajar con el mismo. Entendemos que sortear problemas de salud desafiantes puede ser difícil y queremos ayudarle a obtener la atención que necesita.

Los programas de Administración de Cuidado se enfocan en la atención relacionada con:

- Condiciones de salud crónicas (de larga duración), especialmente cuando estas provocan visitas frecuentes al hospital.
- Necesidades médicas y sociales complejas.
- Embarazo de alto riesgo.
- Recién nacidos que permanezcan en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU, por sus siglas en inglés).
- Recepción de un trasplante de órgano.
- Recepción de atención de afirmación de género.
- Anemia falciforme (SCD, por sus siglas en inglés).

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

- A asegurarse de que reciba la atención adecuada, en el lugar correcto, en el momento justo.
- Elegir un proveedor de cuidado primario (PCP) y programar una cita.
- Programar citas y coordinar la atención entre los proveedores y otros apoyos necesarios.
- Conocer más sobre su condición, incluso el cuidado recomendado y las señales de alerta.
- Revisar sus medicamentos y responder cualquier pregunta que pudiera tener.
- Desarrollar un plan de atención que se ajuste a su cultura, sus creencias y su estilo de vida.
- Obtener más información sobre opciones de alimentos saludables para gestionar mejor sus afecciones de salud.
- Entender sus beneficios de Salud HUSKY.
- Programar una reunión con un trabajador especializado en salud comunitaria para obtener información sobre recursos comunitarios disponibles para usted.

Para ingresar al programa de Administración de Cuidado:

- Puede recibir una carta o llamada de nuestra parte en la que le preguntaremos si desea inscribirse.

Servicios de Compromiso al Miembro 1.800.859.9889

- Su proveedor puede llamar y recomendarle a uno de nuestros enfermeros.
- Usted puede llamarnos al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889) y solicitar inscribirse.

PROGRAMAS DE ADMINISTRACIÓN DE CUIDADO ESPECIALIZADOS

Gestión de condiciones crónicas

Si tiene una afección de salud crónica tal como asma, diabetes, hipertensión, anemia falciforme u otra afección de larga duración, nuestro equipo puede trabajar con usted para buscar un proveedor de cuidado primario y otros proveedores especializados que pueda necesitar. Nuestros enfermeros de Gestión de la atención pueden ayudarle a saber qué es un "Plan de Acción" y cómo empezar uno, cómo hacer que funcione para usted y qué hacer si empeoran los síntomas o los intervalos, tales como los niveles de glucosa o el control del asma. Además, pueden contestar preguntas sobre sus medicamentos y ayudarle a encontrar maneras de solucionar cualquier problema que tenga con su plan de medicamentos. Recibirá asesoría individualizada y basada en la evidencia a cerca de su condición y apoyo para reducir cualquier dificultad a la hora de recibir atención sanitaria, incluyendo las vacunas. También pueden ayudar a coordinar la atención con los proveedores y otros apoyos para ayudar a minimizar la cantidad de días perdidos en el trabajo o la escuela y prevenir visitas al hospital que pueden evitarse.

Programa perinatal para casos de alto riesgo

El programa perinatal para casos de alto riesgo es para miembros que estén embarazadas o que hayan dado a luz recientemente y tengan ciertos factores de riesgo que pueden requerir de monitoreo y atención especial. Nuestro equipo de Administración de Cuidado trabaja con usted, su familia y su proveedor para ayudarle a gozar de la mejor salud posible durante y después del embarazo. Le brindan información sobre lo que puede esperar durante su embarazo, trabajo de parto, el alumbramiento y el posparto, así como reconocer las señales de advertencia de cualquier problema posible. Le hablarán sobre los beneficios y servicios que pueden estar disponibles para usted, tales como un dispositivo para la presión arterial o una bomba de lactancia, y puede brindar educación en muchos temas relativos al embarazo, como la lactancia.

Programa de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU)

El programa de la NICU presta servicios de Administración de Cuidado para los bebés que nacieron de forma prematura o que recibieron atención en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales después de nacer. Este programa inicia cuando el bebé es dado de alta del hospital y da seguimiento al bebé durante el primer año de vida tras el alta. Aprenderá qué puede esperar durante el primer año de su bebé y qué servicios comunitarios pueden ayudarle a usted y a su bebé.

Gestión de la atención para miembros que reciben un trasplante de órgano

Nuestro equipo de Administración de Cuidado brinda apoyo a los miembros que necesitan trasplantes de órganos. Los miembros son guiados a través del proceso de evaluación, trasplante y recuperación. Las enfermeras de Administración de Cuidado colaborarán con usted para darle información detallada sobre los beneficios, proveedores y hospitales en los que se realizan trasplantes. También le informarán qué puede esperar en cada etapa del proceso.

Administración de Cuidado para los miembros que reciben atención de afirmación de género

Nuestro equipo de Administración de Cuidado brinda apoyo a los miembros que reciben atención de afirmación de género. Nuestro equipo trabajará con usted para orientarle sobre los beneficios, el acceso

a proveedores y los requisitos del tratamiento. Ellos también lo ayudan a coordinar los servicios de atención médica necesarios.

Cuando ha estado en el hospital

Si recientemente estuvo en la sala de emergencias o en el hospital, una enfermera de Salud HUSKY podría llamarlo (por teléfono) para revisar su plan de alta y sus medicamentos, y para contestar cualquier pregunta que pueda tener. La enfermera también se asegurará de que se programen sus citas de seguimiento y de que tenga transporte para las mismas. Si necesita un proveedor de cuidado primario, nuestro equipo de Administración de Cuidado puede ayudarle a buscar uno.

RECURSOS COMUNITARIOS

Participación comunitaria

El Equipo de Participación Comunitaria de Salud HUSKY está aquí para ayudarle a recorrer el sistema de atención médica y brindarle servicios de apoyo comunitario.

Programa de trabajadores sanitarios comunitarios como embajadores

Nuestros trabajadores especializados en salud comunitaria (CHW, por sus siglas en inglés) brindan a los miembros ayuda para cubrir sus necesidades básicas y utilizar el sistema de atención médica. Ellos escuchan sus necesidades y preocupaciones particulares y pueden ayudarle a encontrar los mejores recursos para resolver cualesquier dificultad que esté enfrentando. Muchos de nuestros CHW viven y trabajan en sus vecindarios y tienen diversos orígenes culturales y lingüísticos.

Nuestros CHW son embajadores para el programa de Salud HUSKY. Como representantes de Salud HUSKY, ellos trabajan para ayudar a los miembros a vivir la vida de forma más saludable independientemente de su capacidad, edad, antecedentes culturales, origen étnico, creencias, sexo, identidad de género, ideología, ingreso, nacionalidad de origen, raza u orientación sexual.

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.

HUB de Salud HUSKY

Un HUB es un lugar centralizado para los miembros que necesitan ayuda para entender sus beneficios. En un HUB, será recibido por un CHW que responderá sus preguntas sobre los beneficios de Salud HUSKY, le ayudará a encontrar un proveedor de cuidado primario, y le pondrá en contacto con los recursos de su comunidad para ayudarle con las necesidades básicas tales como los alimentos, la

educación y el empleo. Para encontrar un HUB cercano, visite nuestro calendario de participación comunitaria en <https://portal.ct.gov/husky>. oprima en “**Information for Members**” (Información para los Miembros), luego en “**Health & Wellness**” (Salud y bienestar) y a despues en “**Health Events**” (Eventos de salud). Síguenos en Facebook y X: @HUSKYHealthCT para obtener información adicional sobre los HUB.

Programas de educación nutricional

Los programas de educación nutricional de HUSKY son formas divertidas e interactivas de luchar contra la obesidad, la hipertensión y la diabetes.

Fat Attack™

Fat Attack™ brinda información sobre la importancia de las grasas saludables y cómo estas apoyan muchas de las funciones corporales y reducen el riesgo de enfermedades crónicas. Fat Attack™ le demuestra que las grasas tienen muchas calorías, y cómo el consumo excesivo de grasas puede llevar al aumento de peso y la obesidad, aumentando los riesgos médicos asociados con las enfermedades cardíacas y los accidentes cerebrovasculares.

Para mayor información sobre nuestro programa Fat Attack™, visite nuestros sitio web de Fat Attack™ en <https://portal.ct.gov/husky>. oprima en “**Information for Members**” (Información para los miembros), luego en “**Health & Wellness**” (Salud y bienestar) y en “**Healthy Eating**” (Alimentación saludable).

Sugar Rush

A través de actividades prácticas, Sugar Rush ayuda a visualizar la cantidad de azúcar que se consumen a diario y la cantidad de azúcares añadidos que contienen sus bebidas favoritas.

Visite nuestro calendario de Participación Comunitaria para cuando Fat Attack™ o Sugar Rush podrían estar en su zona. Visite <https://portal.ct.gov/husky> y oprima en “**Information for Members**” (Información para miembros), luego en “**Health & Wellness**” (Salud y bienestar) y despues en “**Health Events**” (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 a gran interés, las solicitudes de talleres deben hacerse con un mes de anticipación como mínimo.

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

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

Las personas que soliciten los servicios del programa WIC deben:

- Tener ciertos ingresos.
- Vivir en Connecticut.
- Tener un comprobante de identidad legal.
- Estar en situación de riesgo nutricional.

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

Inicio Saludable

Inicio Saludable es un programa enfocado en la salud de padres e hijos. Ofrece educación sobre temas de salud y servicios de Administración de Cuidado a los miembros del programa. También ofrece ayuda para llenar la solicitud de Salud HUSKY, a las mujeres embarazadas que cumplan los requisitos. Este programa tiene como objetivo ayudar a promover y proteger la salud de padres e hijos. Para obtener más información sobre Inicio Saludable, visite este enlace: <https://uwc.211ct.org/healthy-start>.

Familias Edificantes

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

Los trabajadores sociales ayudan a las familias elegibles al enseñarles sobre las necesidades de sus hijos. También ofrecen orientación para que las familias elijan formas de criar a sus hijos de manera positiva. Llame a la Línea de Información de Desarrollo Infantil de United Way al [1.800.505.7000](tel:18005057000) para obtener más información.

Birth to Three (Del nacimiento a los tres años)

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

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

Visite <https://www.birth23.org> para consultar una lista de centros de cada ciudad. También puede llamarlos si tiene preguntas.

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

2-1-1 de Connecticut

En su comunidad hay recursos para ayudarle cuando tiene dificultades con las necesidades básicas tales como la alimentación, vivienda, ropa y servicios públicos. *Para iniciar, consulte en el 2-1-1 de Connecticut.* El 2-1-1 es un servicio de información y referencia, gratuito y confidencial, que conecta a las personas con servicios de salud y humanos esenciales, las 24 horas del día, los siete días a la semana, en línea y por vía telefónica.

Hay muchas formas de comunicarse con el 2-1-1:

- Marque el [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 <https://www.211ct.org>.
 - Hay chat en vivo disponible.
- Llame al [7.1.1](tel:711). para acceder a los 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, marcando el [1.800.203.1234](tel:18002031234).

Servicios de Compromiso al Miembro 1.800.859.9889

- 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 (SBCH, por sus siglas en inglés) son instalaciones de cuidado primario integral ubicadas en escuelas o en terrenos escolares. Ofrecen cuidado primario, servicios de salud mental, actividades de promoción de la salud y, en algunos sitios, servicios dentales. Los servicios están disponibles para todos los estudiantes con el consentimiento por escrito firmado por el padre/tutor. Para obtener más información sobre los SBCH y dónde están ubicados, visite:

<https://portal.ct.gov/DPH/Family-Health/School-Based-Health-Centers/School-Based-Health-Centers>

Los servicios de salud infantil en la escuela son servicios especiales de diagnóstico y tratamiento. Son para niños elegibles según la Ley de Educación para Personas con Discapacidades. Estos niños deben tener un Plan de Educación 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>

Paz en el hogar

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 participar en clases en línea relativas a la crianza de los hijos en línea y ofrecidas por Peace At Home Parenting Solutions (paz en el hogar). Las clases se centran en una amplia variedad de temas, entre otros, la disciplina positiva, el desarrollo infantil, la crianza compartida de los hijos, la crianza de un niño(a) lesbiana, gay, bisexual, transexual, queer y/o cuestionando (LGBTQ+), y mucho más. Para revisar los temas y ver las clases, visite <https://www.peaceathomeparenting.com/husky-health>.

Materiales educativos sobre temas de salud disponibles para los miembros

El sitio web de Salud HUSKY contiene muchos materiales valiosos. Además de la información sobre sus beneficios y servicios de Salud HUSKY, ahí podrá encontrar hojas informativas sobre salud y videos sobre diversos temas que le ayudarán a usted y a su familia a estar lo más sanos posible. Para acceder a la biblioteca de materiales de Salud HUSKY visite <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for Members”** (*Información para los Miembros*), luego en **“Your Health Library”** (*Su biblioteca de salud*) en el menú de **“Health & Wellness”** (*Salud y bienestar*).

También puede solicitar materiales educativos con temas de salud de Salud HUSKY. Si desea conocer más detalles sobre temas como la diabetes, hipertensión arterial, asma, atención preventiva, cuidado prenatal, visitas de control, depresión, trastornos por el consumo de sustancias o enfermedades mentales, llame a los Servicios de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889).

Servicios de teléfonos e Internet

Usted puede ser elegible para recibir un teléfono inteligente gratuito o a un servicio telefónico con descuento a través del programa Lifeline. Lifeline es un programa federal que disminuye el costo mensual del servicio telefónico o de Internet. Para obtener más información, visite

https://getinternet.gov/apply?id=nv_home y haga clic en **“Get Started”** (Empezar) para ver si usted califica.

Además, el Programa de conectividad accesible (ACP, por sus siglas en inglés) está disponible a través de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés), que ofrece beneficios adicionales fuera del plan estándar de Lifeline. Para obtener más información sobre el ACP, visite <https://getinternet.gov>.

COMUNICADOS DE SALUD HUSKY

Llamadas automatizadas/llamadas con representante en vivo

Podríamos llamarle ocasionalmente para compartir información importante de salud. Algunas veces estas llamadas las realizan representantes y en otras ocasiones son pregrabadas. Por ejemplo, podríamos llamarle para darle la bienvenida al programa Salud HUSKY y compartir información sobre beneficios y servicios que pueden ayudarle a usted y a su familia. También podríamos llamarle para informarle sobre detecciones importantes o para ayudarle a encontrar un proveedor de atención primaria. Independientemente de que reciba una llamada automatizada o una llamada de uno de nuestros representantes, nuestro objetivo es asegurarnos de que reciba la información más valiosa tan pronto la necesite.

Correos electrónicos de noticias sobre Salud HUSKY

Podemos enviarle información importante directamente a su buzón de correo electrónico referente a sus beneficios de Salud HUSKY, los recursos disponibles, recordatorios de salud y mucho más. También puede registrarse para recibir correos electrónicos sobre temas específicos tales como asma, diabetes, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y embarazo. Suscríbase para recibir “Noticias sobre HUSKY”; visite <https://portal.ct.gov/husky> y oprima en **“Information for Members”** (Información para los miembros) y, a continuación, en el botón de correo electrónico **“Sign up”** (Suscríbase) situado cerca de la parte inferior de la página.

Mensajes de texto de Salud HUSKY

Salud HUSKY puede enviarle mensajes de texto con información útil sobre los beneficios y servicios del programa de Salud HUSKY. Podemos enviarle mensajes SMS (servicio de mensajes cortos; solo texto, sin imágenes ni videos) solo si usted se suscribió para recibirlos. Para inscribirse para los mensajes de texto (enviados por 2HUSKY o 248759), simplemente visite nuestro sitio web en <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for Members”** (Información para los miembros), luego en **“Phone, Internet, & Communication Services”** (Teléfono, Internet y servicios de comunicación) del menú **“Member Information”** (Información del miembro), y luego en el botón **“Text Message Opt-in”** (Optar por los mensajes de texto).

Tenga en cuenta: Solo podemos enviar mensajes de texto, no recibirlos. Los mensajes son generales y aplican para todos los miembros de Salud HUSKY. Para información personal o información específica suya/de su grupo familiar, llame directamente a Servicios de Compromiso al Miembro. Las respuestas a los mensajes de texto enviados por Salud HUSKY no se recibirán. Pueden aplicarse tarifas de mensajes y datos.

GRUPO DE CONSULTA CON LOS MIEMBROS

Los miembros tienen voz en la mejora del programa de Salud HUSKY al incorporarse al Grupo de Consulta con los Miembros. Sus opiniones ayudan a mejorar el programa.

El Grupo de Consulta con los Miembros colabora en diferentes proyectos y participa en sesiones de retroalimentación para ayudar a los miembros a sacar el máximo provecho del programa Salud HUSKY. El grupo de trabajo también es responsable de producir el *Boletín Spotlight para los miembros de Salud HUSKY*, que es creado por miembros para miembros.

El Grupo de Consulta con los de Miembros se reúne en línea todos los meses. Los miembros que asistan a la reunión recibirán, en agradecimiento, una tarjeta de regalo de \$25.00 por correo.

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

Para ver las próximas fechas del Grupo de trabajo de asesoramiento de miembros, visite nuestro sitio web en <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for Members”** (Información para los miembros), luego en **“Member Advisory Workgroup”** (Grupo de Consulta con los Miembros) del menú **“Member Information”** (Información del miembro). También puede visitar el sitio web: https://www.huskyhealthct.org/members/members_workgroup.html.

Para ver las próximas fechas del Grupo de Consulta con los Miembros, visite nuestro sitio web en <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for Members”** (Información para los miembros), luego en **“Member Advisory Workgroup”** (Grupo de Consulta con los Miembros) del menú **“Member Information”** (Información del miembro).

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 normas que ambos acordamos:

Sus derechos:

- Recibir un trato respetuoso, digno y atento a su privacidad
- Recibir atención, o información acerca de su atención, de manera oportuna
- Elegir o cambiar a su proveedor
- Recibir ayuda para programar citas con un proveedor
- Participar de manera activa en la planificación de su atención y en la toma de decisiones del 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 expedientes médicos con su proveedor
- Elaborar unas directrices 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 del programa de Salud HUSKY
- Presentar reclamaciones, quejas formales y apelaciones

- Estar libre 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
- Comunicarse con su proveedor para defender su derecho a recibir servicios médicos
- Presentar una apelación si se le niega, suspende, reduce o rescinde, de manera parcial o total, la autorización para productos o servicios

Sus responsabilidades:

- Dar a sus proveedores y al programa HUSKY la información que necesiten para servirle mejor.
- Elegir un proveedor de cuidado primario (PCP).
- Acudir a chequeos regulares.
- Seguir el plan de cuidados 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 relacionada con un embarazo o para planificación familiar.
- Asistir a sus citas o notificar a su proveedor, con al menos 24 horas de anticipación, que necesita cancelar o reprogramar (su cita).
- Respetar la dignidad y privacidad de los demás.
- Llevar con usted sus tarjetas de Salud HUSKY.
- Notificar al programa de 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 si considera que sus derechos han sido violados. Puede llamar a los Servicios de Compromiso al Miembro al [1.800.859.9889](tel:18008599889).

DIRECTRICES ANTICIPADAS

Si tiene 18 años o más, usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. Quizá llegue el momento en que usted no pueda tomar una decisión relativa a su atención médica. Esto puede ocurrir debido a una enfermedad, lesión u otra discapacidad grave. Una Directriz Anticipada es un documento legal con el que usted informa a sus proveedores y familiares cuáles tratamientos desea recibir y cuáles no, en caso de que no pueda informárselos personalmente.

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

- El testamento vital o instrucciones de atención médica.
- El nombramiento de un representante de atención médica.

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

QUEJAS Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTE ADVERSO

Si no está satisfecho con la manera en que un proveedor o el personal de Salud HUSKY lo han tratado, o si no puede obtener una cita con la prontitud suficiente, puede presentar una queja. También debe notificarnos si considera que alguno de sus derechos de 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, dependiendo del área que le preocupe:

Servicios de Compromiso al Miembro 1.800.859.9889

- Atención médica o servicios de salud conductual: [1.877.552.8247](tel:18775528247).
- Servicios o cuidados odontológicos: [1.855.283.3682](tel:18552833682).
- Servicios o cuidados médicos: [1.800.859.9889](tel:18008599889).
- Transporte para asuntos médicos que no son de emergencia: [1.866.436.0457](tel:18664360457).

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

- Que deba esperar demasiado tiempo para ver a su proveedor.
- Que encuentre el consultorio de su proveedor sucio.
- Que no haya acceso para personas discapacitadas en el consultorio de su proveedor.
- Que no pueda encontrar a un proveedor que le atienda.
- Insatisfacción general con Salud HUSKY.

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

Por ejemplo:

- Usted considera que necesita que le tomen radiografías, pero el proveedor no solicita una.
- Usted considera que su padecimiento no se diagnosticó apropiadamente o considera que le dieron el medicamento incorrecto.
- Usted contrae una infección inesperadamente.

Un asunto de calidad de servicio puede ocurrir cuando:

- El proveedor, o el personal del consultorio del proveedor, fueron descorteses con usted.
- El proveedor no le regresó la llamada.
- El proveedor no le dio una referencia.

También puede presentar una queja si considera que ha experimentado un incidente adverso. Un “incidente adverso” es un problema clínico más grave vinculado directamente con su salud o bienestar o el de su hijo(a).

Estos son algunos ejemplos:

- Ocurrió una muerte inesperada.
- Usted fue lesionado mientras recibía tratamiento.
- Tuvo una reacción grave a un medicamento.

Cuando se presenta una queja de un asunto de calidad de atención o de incidente adverso, esta es investigada. Revisamos todas las quejas sobre asuntos clínicos, problemas de calidad de atención y de incidentes adversos.

Dependiendo de la naturaleza de la queja, podemos:

- Hablar con usted.
- Hablar con su proveedor.
- Solicitar y revisar sus expedientes médicos.
- Revisar la información clínica/los expedientes médicos que tenemos en nuestras bases de datos.
- Notificar la queja ante el DSS.

Recolectamos y notificamos todas las quejas, asuntos de servicio, asuntos de calidad de la atención, e información de incidentes adversos a los comités de calidad de Salud HUSKY. La información se usa para

crear actividades de mejoramiento de la calidad. Salud HUSKY envía al DSS algunas quejas, tales como las relacionadas con la inscripción, los beneficios y las cuotas.

Si desea presentar una queja, tiene estas opciones:

- **Presente su queja por teléfono:**
Servicios de Compromiso al Miembro: [1.800.859.9889](tel:1.800.859.9889)
- **Envíe una queja por correo postal a:**
HUSKY Health Program
Attn: Member Engagement Services
P.O. Box 5005
Wallingford, CT 06492
- **Envíe su queja por fax al:**
1.203.265.3197 Attn: Member Engagement Services
- **Envíe su queja por correo electrónico:**
Visite portal.ct.gov/husky, oprima en **“Information for Members”** (Información para los miembros), **“Contact Us”** (Contáctenos), luego en **“Send us a secure email”** (Envíenos un correo electrónico seguro) o [oprima 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 cerciorarnos de proteger su información médica personal. El Departamento de Servicios Sociales (DSS) elaboró una Notificación de prácticas de privacidad. Esta notificación describe cómo se comparte su información médica durante nuestras operaciones cotidianas y conforme lo exige la ley. También define nuestros derechos de privacidad. Si desea ver una copia de la Notificación de prácticas de privacidad del DSS, visite la página “Member Privacy” (Privacidad del miembro) en nuestro sitio web. Para ver esta página visite <https://portal.ct.gov/husky>, oprima en **“Information for Members”** (Información para los miembros), **“Member Information”** (Información del miembro), y luego **“Member Privacy”** (Privacida del miembro) (o [oprima aquí](#)).

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

- **Envíe su queja 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.

Servicios de Compromiso al Miembro 1.800.859.9889

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

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

APELACIONES

Algunos servicios requieren autorización previa. Si el programa de Salud HUSKY niega, suspende, reduce o rescinde de manera parcial o total la autorización para productos o servicios, usted recibirá una notificación de acción (NOA, por sus siglas en inglés). La NOA 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 NOA se le informará cómo presentar una apelación.

Usted o su representante legal autorizado pueden solicitar una apelación verbal por teléfono o presentar su 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 NOA. Si espera más de 60 días, perderá su derecho a apelar la decisión.

Si realiza su apelación por teléfono, aún debe enviarle a Salud HUSKY una solicitud de apelación por escrito para solicitar audiencia administrativa. Con su NOA recibirá un formulario de solicitud de apelación/audiencia administrativa. También recibirá la hoja titulada *What You Should Know about the Appeals/Administrative Hearing Process (Lo que debe saber sobre el proceso de apelaciones/audiencias administrativas)*. Llámenos si no tiene un formulario de apelación, necesita ayuda para llenar el formulario o tiene dudas sobre una negación. El número de teléfono de los Servicios de Compromiso al Miembro es el [1.800.859.9889](tel:18008599889). Las personas sordas o con dificultades auditivas pueden usar un servicio TTY llamando al 711.

Envíe su formulario completo al Departamento de Servicios Sociales (DSS) por correo postal o fax:

- **Envíe su apelación por correo postal a:**
State of Connecticut – Department of Social Services (DSS)
Office of Legal Counsel, Regulation and Administrative Hearings HUSKY A, HUSKY C, and HUSKY D Appeals
55 Farmington Avenue, 11th floor
Hartford, CT 06105
- **Envíe su apelación por fax al:**
860.424.5729

Su apelación quizá esté relacionada con productos o servicios que ya haya estado recibiendo. Si desea seguir recibiendo esos productos o servicios durante el transcurso del proceso de apelación, el formulario o la carta que envíe debe ser transmitida por fax, marcada con el matasellos del servicio postal o recibida por el DSS a más tardar en la fecha en que se efectúe el cambio planificado (el cambio que usted esté apelando). La fecha de recepción también puede estar comprendida dentro de un plazo de **10 días** a partir de la fecha de envío por correo de la NOA (la fecha **más reciente** de las dos).

Antes de que se lleve a cabo la audiencia administrativa, Salud HUSKY examinará primero su solicitud de apelación. Usted o su proveedor pueden enviar más información que fundamente su apelación. Además, si lo desea, puede reunirse con representantes de Salud HUSKY. Si se reúne con representantes, la reunión puede efectuarse por teléfono o en un lugar al que usted pueda llegar con facilidad.

En el caso de una apelación regular, Salud HUSKY enviará una decisión relativa a la apelación por correo postal en un plazo máximo de 30 días de calendario a partir de la fecha en la que Salud HUSKY o el DSS hayan recibido la apelación. También podría ser para la fecha de la audiencia administrativa programada (lo que ocurra antes). Si usted no está satisfecho con la decisión, puede seguir adelante con la audiencia administrativa.

En la audiencia administrativa puede explicar el motivo por el que no está de acuerdo con la decisión. Se reunirá con un oficial de audiencias administrativas del DSS, con un representante de Salud HUSKY y con alguna otra persona del DSS. La audiencia se celebrará en una oficina del DSS ubicada cerca de donde usted vive. Puede presentar más información y puede representarle una persona de su elección, incluso un abogado. Si elige que lo represente un abogado, notifíquelo a Salud HUSKY y/o a la Oficina de Audiencias Administrativas del DSS.

Salud HUSKY le enviará una descripción general de la audiencia, que es un resumen del tema de la apelación. La recibirá por lo menos cinco días laborables antes de la audiencia administrativa. Este documento también se presentará en la audiencia administrativa. El funcionario de audiencias escuchará toda la información y después le enviará una decisión por escrito. Salud HUSKY aceptará esa decisión.

Si quisiera cancelar su solicitud de una audiencia administrativa, puede hacerlo en cualquier momento llamando a la Oficina de Audiencias Administrativas. Su número telefónico es el [1.800.462.0134](tel:18004620134).

En caso de que no asista a la audiencia administrativa y no haya solicitado su reprogramación, el DSS podría rechazar su apelación y se mantendrá la decisión de Salud HUSKY.

Revisión 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 acelerada. Esto significa que la apelación y las decisiones de la audiencia administrativa se efectuarán en un plazo más rápido al señalado 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 de 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 personas encargadas de tomar la decisión. La decisión acelerada se tomará en el menor tiempo posible. La decisión se tomará en un máximo de cinco días después de la fecha en que se aceptó acelerar la apelación.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL MIEMBRO

Evaluación de los proveedores y sistemas de atención médica por el consumidor (CAHPS, por sus siglas en inglés)

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 del miembro (CAHPS®). Los miembros a quienes se les pide contestar la encuesta de CAHPS se eligen al azar. Podríamos pedirle su opinión. Las encuestas se realizan por correo postal, por teléfono o en línea. Si recibe la encuesta, por favor, contéstela. ¡Sus opiniones nos ayudan a mejorar!

Encuesta de satisfacción con los Servicios de Compromiso al Miembro.

Cuando llame a los Servicios de Compromiso al Miembro es posible que le pregunten si desea contestar una encuesta corta, de tres preguntas. Toda la información es privada y Salud HUSKY no sabe qué miembros contestaron 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 C

Si usted es miembro de HUSKY C, el DSS le enviará un paquete de renovación. Este paquete incluirá un formulario de renovación y un sobre para devolverlo. Recibirá su paquete de renovación 60 días antes de que finalice su año de elegibilidad (periodo de 12 meses). Es importante que devuelva su solicitud de renovación de inmediato para que no pierda la cobertura. El DSS revisará su solicitud de renovación completa. Su cobertura continuará si usted sigue siendo elegible. Si no es así, su cobertura finalizará.

También puede renovar su cobertura en línea visitando <https://www.connect.ct.gov/>.

Renovación de su cobertura HUSKY A o D

Access Health CT, en colaboración con el DSS, enviará a los miembros de HUSKY A y HUSKY D un formulario de renovación para que lo completen. También incluirán un sobre para devolverlo. Tiene las siguientes opciones para completar su renovación:

- Puede visitar el sitio web de Access Health CT, <https://accesshealthct.com>. Esta es la forma más rápida de solicitar la renovación y recibirá de inmediato la decisión relativa a su elegibilidad
- Puede completar su renovación llamando a Access Health CT al [1.855.805.4325](tel:1.855.805.4325)
- Puede enviar por correo postal el formulario de renovación usando el sobre que recibió.

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, usted recibirá papeleo de renovación que debe completar. Puede llamar a Access Health CT al [1.855.805.4325](tel:1.855.805.4325) para pedir que alguien le ayude.

Si es miembro de HUSKY A, C o D, por favor mantenga siempre su dirección actualizada con DSS. Esto ayuda a asegurarse de recibir la documentación de renovación. Para saber cómo actualizar su dirección, visite <https://portal.ct.gov/updateusdss>.

SALUD HUSKY ESTÁ AQUÍ PARA USTED

Como miembro del plan de Salud HUSKY, su salud, bienestar y acceso a la atención son muy importantes para nosotros. Este manual es su guía sobre los servicios que Salud HUSKY le ofrece, y le ayudará a saber

con quién comunicarse en caso de que tenga preguntas o necesite ayuda. Nuestro objetivo es asegurarnos de que usted reciba la atención médica que necesite. Siempre estamos aquí para ayudarle. Los Servicios de Compromiso al Miembro de Salud HUSKY están a su disposición de Lunes a Viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., llamando al [1.800.859.9889](tel:18008599889). Nuestro sitio web está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visite <https://portal.ct.gov/husky>, donde encontrará respuestas a muchas de sus preguntas y otra información útil para estar lo más sano posible.

¡Esperamos poder servirle para que goce de buena salud!

LÍNEAS DIRECTAS IMPORTANTES

LÍNEA DIRECTA	INFORMACIÓN DE CONTACTO
2-1-1 de Servicios de Connecticut en caso de crisis	2.1.1 Siga las indicaciones para la opción de Servicios en caso 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 maltrato y negligencia infantil del Departamento de Niños y Familias de Connecticut (CT DCF, por sus siglas en inglés)	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 del Anciano de Connecticut (a través del Departamento de Servicios Sociales)	1.888.385.4225 (en horario de oficina) 2.1.1 (fuera de horario de oficina)
Línea de acceso a servicios contra el consumo de sustancias (a través del Departamento de Salud Mental y Servicios contra la Adicción de Connecticut)	1.800.563.4086
Línea de atención en caso de crisis para veteranos	Marque 9.8.8 y luego presione 1 o envíe un mensaje de texto: 838255

HOJA DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL 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 la 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:

Número(s) de teléfono:

En caso de emergencia, llamar a:

NOMBRE:

PARENTESCO:

TELÉFONO:

Número telefónico del departamento de policía:

Número telefónico del departamento de bomberos:

Nombre y número telefónico del médico:

Nombre y número telefónico del médico:

Nombre y número telefónico del médico:

Nombre y número telefónico del terapeuta:

Condiciones de salud:

Alergias:

Medicamentos:

Situaciones especiales:
