



DC Healthy Family

Nos puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o visitar nuestra oficina de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Para obtener instrucciones sobre cómo visitarnos, llame al (202) 821-1100.

Trusted Health Plan  
1100 New Jersey Ave., SE  
Ste. 840  
Washington, DC 20003

Servicio para Afiliados (202) 821-1100  
Llamada gratuita: (855) 326-4831

## Números Telefónicos Importantes

(Arranque esta página y manténgala cerca de su teléfono)

Si tiene preguntas sobre Trusted, llame a:	Servicios para Afiliados	(202) 821-1100 O (855) 326-4831	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
	Servicios TTY/TDD para Afiliados	(202) 821- 1152	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
Si necesita atención fuera del horario de atención del consultorio de su médico o si tiene alguna pregunta para hacerle a una enfermera, llame a:	Línea de Asistencia Telefónica de Enfermería	(855) 326-4831	las 24 horas del día, los 7 días a la semana
	Línea de Asistencia Telefónica de Enfermería con Servicio TTY/TDD	(855) 326-4831	las 24 horas del día, los 7 días a la semana
Si necesita atención de salud mental o tiene una pregunta sobre la salud mental, llame a:	El Consultorio de su PCP	(Complete la información de su PCP aquí)	
	Línea de Asistencia Telefónica de Enfermería	855-481-7041	las 24 horas del día, los 7 días a la semana
	Línea Directa de Asistencia Telefónica del Departamento de Salud Mental de DC	1-(888) 793-4357	las 24 horas del día, los 7 días a la semana
Si necesita visitar un médico dentro de un período de 24 horas (“Atención de Urgencia”) llame a:	El Consultorio de Su PCP	(Complete la información de su PCP aquí)	
	Línea de Asistencia Telefónica de Enfermería	(855) 326-4831	las 24 horas del día, los 7 días a la semana
Si necesita alguien que hable su idioma o si tiene Problemas Auditivos, llame al:	Servicios para Afiliados	(202) 821-1100 O (855) 326-4831	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
	Servicios TTY/TDD para Afiliados	(202) 821- 1152	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
Si usted necesita transporte para asistir a una Cita, llame a:	MTM	1-855-824-5693 (gratuitamente)	8:00am-6:00pm M-F 9:00am - 3:00pm (Sáb. Horario Extraordinario para Emergencias
Si tiene preguntas sobre Odontología:	DentaQuest	(855)-418-1620	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
Si tiene preguntas sobre Oftalmología:	EyeQuest	(855)-418-1620	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
EN CASO DE EMERGENCIA, LLAME AL 911 O ACUDA A LA SALA DE EMERGENCIAS MÁS CERCANA			

Su médico Principal: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Médico Principal de su niño: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Médico Principal del otro niño: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

## **Bienvenido a Trusted Health Plan**

Gracias por elegir a Trusted Health Plan, Inc., (Trusted), como su Organización de Asistencia Médica Administrada (MCO, por sus siglas en inglés) de Medicaid. Nuestro compromiso es proporcionarle una atención sanitaria de calidad y brindarle un excelente servicio de atención al cliente.

Este Manual del Afiliado contiene información importante sobre Trusted y sobre cómo funciona nuestro plan. Le solicitamos revisarlo cuidadosamente. Como afiliado de Trusted obtendrá grandes beneficios y servicios. Si Trusted modifica la forma en la que funciona o si se recibe información sobre sus proveedores de servicios médicos que usted necesita saber, (como por ejemplo, quiénes son los médicos que estén aceptando nuevos pacientes y el horario de atención de los consultorios médicos), se le informará sobre el cambio 30 días antes de que suceda.

Los nuevos afiliados recibirán una invitación para asistir a nuestra Orientación para Nuevos Afiliados, en su paquete para Nuevos Afiliados, así como también, una llamada de bienvenida. La Orientación para Nuevos Afiliados es una forma de proporcionarle personalmente la información sobre cómo puede aprovechar al máximo el sistema de atención sanitaria y de responderle las preguntas que pueda tener.

# Cómo Funciona este Manual

Trusted es un plan de servicio médico administrado pagado por el Distrito de Columbia para ayudarle a obtener atención sanitaria. En este Manual le informamos cómo funciona Trusted, cómo buscar los médicos, cómo llamarnos y cuáles gastos médicos son los que se cubren.

Informarle sobre estos temas puede ser algo difícil de hacer; y difícil de leer para cualquier persona. Las palabras que se utilizan en la atención sanitaria y aquellas que son utilizadas por su médico a veces pueden ser difíciles de comprender. A veces debemos informarle sobre las leyes que necesita conocer. Estas también pueden ser difíciles de entender. Para brindarle ayuda, hemos subrayado algunas palabras que pueden tener un significado diferente del que usted conoce. Hemos explicado el significado de estas palabras en el dorso de este libro.

**Si alguna vez tiene preguntas sobre los temas que lee en este libro o si tiene otras preguntas sobre Trusted, puede comunicarse con el Servicio para Afiliados de Trusted llamando al (202) 821-1100 o visitando nuestro sitio [www.Trustedhp.com](http://www.Trustedhp.com), y haremos todo lo posible para ayudarle.**

## Cómo este Manual de Afiliados puede ayudarle

Este Manual de Afiliados le dice:

- Cómo obtener atención médica
- Qué Servicios pagaremos (a esto le llamamos, qué Servicios están "cubiertos" por nosotros)
- Qué Servicios no podemos pagar
- Cómo elegir a su Proveedor de atención primaria (su PCP)
- Qué hacer si usted se enferma
- Lo que usted debe hacer si usted tiene una Queja (también llamado un "Reclamo") o desea cambiar ("Apelar") una decisión por Trusted

Este Manual del Afiliado le brinda información básica sobre cómo funciona Trusted y sus reglas. Por favor llame al Servicio para Afiliados de Trusted si tiene preguntas las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

# Índice

Números Telefónicos Importantes .....	2
Bienvenido a Trusted Health Plan .....	3
Cómo Funciona este Manual .....	4
Sus Derechos y Responsabilidades .....	7
Su Tarjeta de ID de Afiliado .....	9
Su Proveedor de Atención Primaria (PCP) .....	10
Elección de su PCP .....	10
Cómo cambiar su PCP .....	11
Atención de Rutina, Atención de Urgencia y Atención de Emergencia .....	11
QUÉ HACER SI TIENE UNA EMERGENCIA: .....	12
Cuando se encuentre fuera de la ciudad: .....	12
Proveedores de Trusted y Proveedores que no forman parte de Trusted .....	14
Concertar una Cita .....	15
Concierte una Cita con su PCP .....	15
Para cambiar o cancelar una Cita .....	15
Para recibir atención médica cuando el consultorio de su PCP está cerrado .....	15
Cuánto tiempo lleva ver a su médico .....	16
Servicios de Apoyo .....	18
Servicios de Interpretación y Traducción/Servicios para personas con problemas auditivos y de visión .....	18
Servicios de Interpretación .....	18
Servicios de Traducción .....	18
Servicios para personas con Problemas Auditivos y de Visión .....	18
Servicios de Transporte .....	18
Atención Especializada y Derivaciones .....	19
Cómo obtener atención médica especializada .....	19
Servicios de Auto-Derivación .....	19
NO necesita una Derivación para: .....	19
Servicios de Salud Mental .....	20
Servicios para problemas con el alcohol u otras drogas .....	20

Control de la natalidad y otros Servicios de Planificación Familiar .....	20
Servicios de farmacia y medicamentos recetados .....	21
Administración de Enfermedades .....	22
Servicios de Prevención de Enfermedades para Adultos .....	22
Recomendaciones para los Exámenes de Control (“Exámenes de Detección”) .....	22
Asesoría preventiva .....	23
Inmunizaciones para Adultos .....	23
Embarazo .....	23
Atención Prenatal y de Posparto .....	24
Una vez haya tenido su bebé, llame a: .....	24
La Salud de su Niño.....	24
Programa de Control de Salud para Niños (EPSDT).....	24

# Sus Derechos y Responsabilidades

## Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad
- Mantener la privacidad de sus conversaciones con sus médicos y con otros proveedores
- Recibir una explicación sobre una enfermedad o tratamiento en un idioma que pueda comprender
- Participar en las decisiones sobre su atención médica
- Recibir una explicación detallada, clara y comprensible sobre las opciones de tratamiento y los riesgos de cada opción para que pueda tomar una decisión fundamentada
- Rehusar el tratamiento o atención médica
- Permanecer libre de restricciones físicas y químicas
- Poder ver su historial clínico y solicitar que se corrija si está incorrecto
- Elegir un PCP que cumpla con los requisitos dentro de la red de Trusted y cambiar su PCP
- Presentar un Reclamo (“Denuncia”) sobre la atención médica que se le proporcionó y recibir una respuesta al respecto
- Solicitar una Apelación o una Audiencia Imparcial si cree que Trusted se equivocó al negar, reducir o suspender un servicio o elemento
- Recibir Servicios de Planificación Familiar y suministros del proveedor de su elección
- Obtener atención médica sin retraso innecesario
- Recibir información sobre directivas anticipadas y elegir no recibir o continuar cualquier tratamiento que prolongue su vida
- Recibir una copia de este Manual del Afiliado de Trusted
- Continuar el tratamiento que está recibiendo en la actualidad hasta que reciba un nuevo plan de tratamiento
- Recibir los Servicio de interpretación y traducción sin cargo si lo necesita
- Rechazar los Servicios de interpretación
- Obtener una explicación sobre los procedimientos de autorización previa
- Recibir información sobre la situación financiera de Trusted y sobre cualquier método especial que utilicemos para pagarle a nuestros médicos
- Obtener resúmenes de encuestas de satisfacción del cliente
- Recibir la política de Trusted “Preparar según lo escrito” para los medicamentos de prescripción

## **Usted tiene la responsabilidad de:**

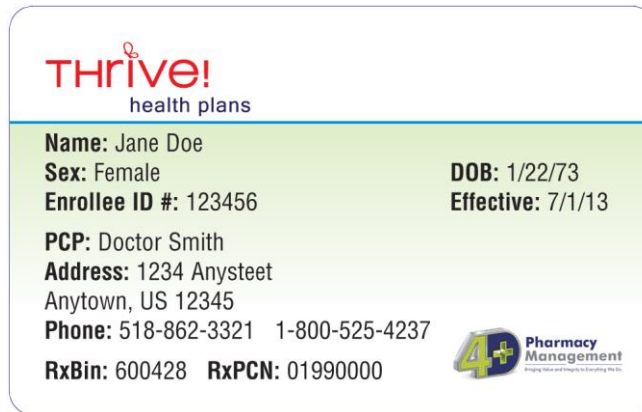
- Tratar a los que le presten atención médica con respeto y dignidad
- Respetar las reglas de DC Programa de Servicios Médicos Administrados de Medicaid y Trusted
- Seguir las instrucciones que reciba de sus médicos y demás proveedores
- Asistir a las Citas que programó o que Trusted programó para usted
- Avisar a su médico al menos con 24 horas de anticipación si necesita cancelar su Cita
- Solicitar una mayor explicación si no comprende las instrucciones de su médico
- Ir a la Sala de Emergencias sólo si tiene una emergencia médica
- Comunicar a su PCP sobre los problemas médicos y personales que pueden afectar a su salud
- Informar a la Administración de Mantenimiento de Ingresos (ESA, en inglés) y a Trusted si usted o un miembro de su familia tiene otro seguro de salud
- Tratar de entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de los objetivos de su tratamiento
- Ayudar a su médico a obtener su historial clínico de los proveedores que le han prestado sus servicios en el pasado
- Informar a Trusted si se lesionó como consecuencia de un accidente o en su trabajo



# Su Tarjeta de ID de Afiliado

Después que se haya inscrito en Trusted y haya elegido un proveedor de atención primaria (PCP), le enviaremos una Tarjeta de ID de Afiliado por correo. Esta tarjeta hará saber a sus médicos, hospitales, farmacias y demás proveedores que usted es un Afiliado de Trusted. Por favor, asegúrese de que la información que aparece en su Tarjeta de Identificación de Afiliado esté correcta. Si hay algún problema, o si ha perdido su tarjeta, llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100 o al (855) 326-4831 (llamada gratuita).

## Su Tarjeta de ID de Afiliado Luce Así



*Please keep this card with you at all times.*

**Customer Service Phone:**  
(202) 821-1100 or Toll Free  
(855) 326-4831/ TTY (202) 821-1152  
**Behavioral Health:** Call 855-481-7041.  
**Pre-authorization/ Concurrent:**  
If pre-certification is required please  
call Utilization Management at  
1-855-326-4831.  
**Pharmacy Member Services:**  
877-647-4026  
**Economic Security Administration  
(ESA) Change Center (recertify, case  
information):** (202) 727-5355

**Medical Claims:** Mail DC Healthy  
Families Claims for covered services  
to: Thrive Health Plans, Inc. DC Healthy  
Families Program (Medicaid) PO Box  
830786 Birmingham AL 35283-0786  
**Behavioral Health Claims:**  
Mail to Beacon Health Strategies, LLC  
500 Unicorn Park Drive, Suite 401  
Woburn, MA 01801  
ATTN: Thrive Claims Department  
**Electronic:**  
<https://provider.beaconhs.com/>  
[www.thrivehp.com](http://www.thrivehp.com)

Cada Afiliado de Trusted tiene su propia tarjeta. Sus niños también deberán tener sus propias tarjetas, usted deberá guardar las tarjetas de sus hijos para que no se pierdan. Es contra la ley permitir que alguna otra persona utilice su Tarjeta de ID de Afiliado o su Tarjeta de Medicaid.

**Recuerde llevar consigo su Tarjeta de ID de Afiliado todo el tiempo. Siempre muestre su tarjeta antes de recibir cualquier atención médica u obtener medicamentos en una farmacia. También asegúrese de guardar su Tarjeta de Medicaid.**

# Su Proveedor de Atención Primaria (PCP)

Cuando se suscribe a Trusted, uno de nuestros médicos será su médico principal. A este médico se lo llamará su **Proveedor de Atención Primaria** o PCP. Su PCP le ayudará a usted y a su familia a recibir la atención médica adecuada.

Es importante que llame primero a su PCP cuando necesite atención médica. Si ha recibido atención de otro médico antes de afiliarse a Trusted, por favor llame al Servicio para Afiliados al (855) 326-4831. Nosotros podemos ayudarle para que permanezca bajo la atención de ese médico si usted así lo desea.

## Elección de su PCP

- Escoja un PCP en el momento en que se afilie a Trusted.** Esta persona será su PCP mientras permanezca afiliado a Trusted.
  - Si su PCP actual está afiliado a la red de Trusted, puede continuar con ese médico.
  - Si no tiene un PCP, puede elegir de una lista de médicos en nuestra Guía de Proveedores o en [www.Trustedhp.com](http://www.Trustedhp.com).
  - Llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100 si necesita ayuda para elegir un médico.
  - Si no escoge un PCP dentro de los 10 primeros días luego de haberse afiliado a nuestro plan, nosotros seleccionaremos un médico para usted. Si no está de acuerdo con el PCP que hemos seleccionado para usted, puede cambiar su PCP. Llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100 para cambiar su PCP.
  - Trusted le enviará una Tarjeta de ID de Afiliado. Su tarjeta tendrá su nombre y el número de teléfono de su PCP.
- Escoja un PCP para cada miembro de su familia que esté afiliado a nuestro plan, incluso para sus hijos.** Su PCP puede ser un médico de las siguientes especialidades:
  - Medicina de Familia y General; generalmente se puede atender a la familia entera.
  - Medicina Interna; generalmente se atienden sólo adultos y niños de 14 años o más.
  - Pediatría; se atienden niños desde recién nacidos hasta la edad adulta.
  - Obstetría/Ginecología (OB/GIN); se especializa en la salud de la mujer y en la atención de la Maternidad
  - Si usted o su niño necesitan recibir Atención Médica Especializada, un especialista puede ser su PCP pero tiene que llamarnos y hacernos saber que usted desea que así sea. Haremos lo posible para ayudarle a conseguir que un especialista sea su PCP, pero el especialista tendría que estar de acuerdo.
- Cuando escoja su PCP, por favor:**
  - Escoja un médico que esté cerca de su hogar o trabajo.
  - Trate de escoger un médico que pueda remitirlo al hospital en el cual usted desea ser atendido. No todos los médicos pueden enviar pacientes a todos los hospitales. Nuestra guía de proveedores indica a qué hospitales puede enviarlo su PCP. También puede llamar al Servicio

para Afiliados para recibir asistencia.

- A veces sucede que el PCP que usted escoge no puede aceptar nuevos pacientes. Le avisaremos si necesita escoger un médico diferente.

## **Cómo cambiar su PCP**

Usted puede cambiar su PCP en cualquier momento. Simplemente escoja un nuevo PCP de la Guía de Proveedores. Llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100 una vez que haya escogido un nuevo PCP. Si necesita ayuda para escoger un nuevo PCP, el Servicio para Afiliados puede ayudarle.

# **Atención de Rutina, Atención de Urgencia y Atención de Emergencia**

Hay tres clases de atención médica que puede necesitar: Atención de Rutina, Atención de Urgencia o Atención de Emergencia.

**La Atención de Rutina** es la atención normal que recibe de su PCP. La Atención de Rutina es la que recibe de otros médicos a los cuales su PCP lo deriva. La Atención de Rutina puede consistir en Exámenes de Control, Exámenes Físicos, Exámenes de Salud, Exámenes de Detección, y atención para problemas de salud como diabetes, hipertensión y asma. Si necesita Atención de Rutina, llame al consultorio de su PCP y concierte una Cita.

**La Atención de Urgencia** es la atención médica que necesita recibir dentro de un plazo de 24 horas, pero no de inmediato. Algunos casos de Atención de Urgencia son:

- Esguince o torcedura
- Vómitos
- Piojos, escabiosis o tiña
- Dolor de oídos
- Tos o resfrío
- Reabastecimiento de recetas médicas
- Diarrea
- Corte o lastimadura
- Dolor de garganta
- Dermatitis de pañal
- Migraña leve

**Si necesita Atención de Urgencia, llame al consultorio de su PCP.** Si el consultorio de su PCP está cerrado, deje un mensaje con la persona que responda el teléfono cuándo está cerrado. Luego, llame a la Línea de Asistencia Telefónica de Enfermería al (855) 326-4831. En enfermería le ayudarán a decidir si necesita ver al médico de inmediato. En enfermería le informarán cómo puede recibir atención. No tiene que ir a la Sala de Emergencias o usar una ambulancia para recibir Atención de Rutina o de Urgencia.

**La Atención de Emergencia** es la atención médica que necesita recibir de inmediato en caso de sufrir una lesión o enfermedad grave o súbita (a veces pueden ser casos donde corre riesgo su vida).

- Aborto espontáneo/embarazo con hemorragia vaginal
- Hemorragia que no para
- Quebradura de un hueso
- Quemadura grave
- Trabajo de parto
- Sobredosis de drogas
- Descarga eléctrica (puede sudar, sentirse sediento o mareado o tener la piel pálida)
- Convulsiones
- Intoxicación
- Desmayo/inconsciencia
- Heridas de arma de fuego o de arma blanca
- Pérdida de la visión, de movilidad o del habla repentinamente

#### **QUÉ HACER SI TIENE UNA EMERGENCIA:**

- 1. Llame al 9-1-1 o acuda a la sala de emergencias más cercana.**
- 2. En la Sala de Emergencias (ER, por sus siglas en inglés), muestre al personal su Tarjeta de ID de Afiliado de Trusted.**
- 3. Tan pronto como pueda, llame a su PCP.**

## **Cuando se encuentre fuera de la ciudad:**

Cuando necesite visitar un médico u obtener medicamentos y se encuentre fuera de la ciudad, usted debe:

**Para Atención de Rutina:** Debe llamarnos y preguntar si pagaremos su visita a un médico o a otro proveedor cuando se encuentre fuera de la ciudad porque los médicos que no están dentro del Distrito de Columbia no forman parte de Trusted. Si Trusted no brinda su consentimiento antes de que sea atendido, usted será responsable de pagar por la atención que recibió. Si necesita tomar un medicamento prescripto por un médico mientras está fuera de la ciudad, por favor llame a nuestro Departamento de Servicios al Afiliado o a la Línea de Asistencia Telefónica de Enfermería para obtener ayuda.

**Para recibir Atención de Urgencia:** Llame a su PCP. Si el consultorio de su PCP está cerrado, llame a la Línea de Asistencia Telefónica de Enfermería al (855) 326-4831. En enfermería le ayudarán a decidir si necesita ver al médico de inmediato. En enfermería le pueden informar cómo puede recibir atención. No tiene que ir a la Sala de Emergencias o usar una ambulancia para recibir Atención de Rutina o de Urgencia.

**Para recibir Atención de Emergencia:** Si tiene una emergencia, incluidas las emergencias de salud mental o alcohol u otra emergencia relacionada con el consumo de drogas, acuda a la Sala de Emergencias más

cercana (ER) para recibir atención de inmediato. Si acude a la sala de emergencias, debe pedirle al personal que llame a su PCP. Si acude a la sala de emergencias, debe llamar al Servicio para Afiliados tan pronto como pueda.

**Si su hijo no vive en su casa y necesita ver a un médico, llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100.**

## Proveedores de Trusted y Proveedores que no forman parte de Trusted

Trusted pagará por la atención que reciba cuando vaya a uno de nuestros médicos o a otros proveedores de atención médica. Nosotros llamamos a estos médicos y a otros proveedores de salud como nuestros proveedores de la “red”. Puede encontrar a todos estos médicos “Dentro de la Red” en su Guía de Proveedores. Si un médico o proveedor que no forman parte de nuestra red, lo llamamos Proveedor “Fuera de la Red”.

Si va a un médico, hospital o laboratorio “Fuera de la Red”, quizás tenga que pagar por la atención que reciba. No tendrá que pagar si nos ha preguntado primero y le hemos informado, generalmente por escrito, que autorizamos esa Cita. Esto se conoce como “autorización previa por escrito.”

**Autorización previa (o aprobación previa) significa que se autoriza el uso de servicio médico que no cuenta con la cobertura rutinaria de Trusted. Debe obtener esta autorización antes de recibir el servicio. Llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100 para preguntar sobre cómo puede obtener la autorización previa.**

**Puede asistir a un proveedor de Planificación Familiar que esté fuera de la red aunque no tenga autorización previa. Ver la página 19 para más información sobre Servicios de Planificación Familiar.**

**Recuerde: Necesita ir a un proveedor dentro de la red de Trusted.**

# Concertar una Cita

## Concierte una Cita con su PCP

1. Tenga a mano su Tarjeta de ID de Afiliado y un lápiz y papel.
2. Llame al consultorio de su PCP. Busque el número de teléfono de su PCP en la parte frontal de su Tarjeta de ID de Afiliado. También puede encontrarlo en su Guía de Proveedores o en línea en [www.Trustedhp.com](http://www.Trustedhp.com)
3. Comuníquese a la persona que conteste su llamado que está Afiliado a Trusted. Informe que desea concertar una Cita con su PCP.
4. Comuníquese a la persona la razón por la cual necesita una Cita. Por ejemplo:
  - a. Usted o un miembro de su familia se siente mal.
  - b. Se lastimó o sufrió un accidente.
  - c. Necesita un chequeo o atención de control.
5. Anote la hora y la fecha de su Cita.
6. Acuda a su Cita puntualmente, y lleve su Tarjeta de ID de Afiliado.
7. Si necesita ayuda para concertar una Cita, llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100.

**Si es un nuevo Afiliado de Trusted, debe concertar una Cita para su primer Examen de control general tan pronto como le sea posible.**

## Para cambiar o cancelar una Cita

Es muy importante acudir a su Cita y ser puntual.

- Si tiene que cambiar o cancelar su Cita, por favor **llame al médico al menos con 24 horas de anticipación a su Cita**.
- Para algunas Citas, quizás tenga que llamar con más de 24 horas de anticipación para cancelarla.
- Si no acude a su Cita o si llega tarde, su médico puede decidir que no lo aceptará como paciente.

## Para recibir atención médica cuando el consultorio de su PCP está cerrado.

Si necesita hablar con su PCP cuando el consultorio está cerrado, llame al consultorio de su PCP y deje un mensaje con la persona a cargo de contestar el teléfono cuando está cerrado. Asegúrese de darle su número de teléfono a la persona que conteste. Alguien le llamará a la mayor brevedad posible. También puede llamar a la Línea de Asistencia Telefónica de Enfermería las 24 horas al día al: (855) 326-4831. Si cree que tiene una emergencia, llame al 911 o acuda a la Sala de Emergencias.

## Cuánto tiempo lleva ver a su médico

El consultorio de su médico debe concertarle una Cita dentro de un cierto número de días después de su llamada. El cuadro siguiente muestra cuánto tiempo tomará conseguir una Cita. Por favor llame al (202) 821-1100 si no puede concertar una Cita durante estos períodos.

<b>Tipo de visita</b>	<b>Su condición</b>	<b>Cuánto tiempo lleva ver a su médico</b>
Visita de Urgencia	<p>Usted está lastimado o enfermo y necesita atención médica en un plazo de 24 horas para evitar empeorarse, pero no necesita ver a un médico inmediatamente.</p> <p>Algunos ejemplos de cuando usted puede necesitar atención urgente son: esguince o torcedura, diarrea, vómitos, corte o lastimadura, dolor de oídos, dolor de garganta, tos o resfrío, dermatitis de pañal, reabastecimiento de medicamentos, migraña leve, piojos, escabiosis, o tiña.</p>	Dentro de 24 horas
Visita de Rutina	Tiene una enfermedad o lesión menor o necesita un control de rutina, pero no necesita una <u>Cita</u> de urgencia.	Dentro de 30 días
Visita de Seguimiento	Necesita ver a su médico después de un tratamiento que acaba de hacer para asegurarse de que se está sanando bien.	De 1 a 2 semanas dependiendo de la clase de tratamiento
Visitas de Medicina Preventiva para Adultos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está en su primera <u>Cita</u> con un nuevo médico.</li> <li>• Necesita un examen de control normal para adultos.</li> <li>• Necesita un examen de próstata, un tacto vaginal, un examen de Papanicolaou o un examen de mamas.</li> </ul>	Dentro de 30 días o antes si es necesario.
<u>Citas</u> que no son de urgencia con especialistas (por <u>Derivación</u> )	Su <u>PCP</u> lo derivó a un especialista por una condición que no es de urgencia	Dentro de 30 días



<p>Exámenes de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico del niño (<u>EPSDT</u>, por sus siglas en inglés); que no son de urgencia.</p>	<p>Su hijo debe realizarse un examen <u>EPSDT</u>.</p>	<p>Evaluación inicial: dentro de 60 días</p> <p>Exámenes adicionales: dentro de 30 días de las fechas programadas para niños menores de 2 años; dentro de 60 días de las fechas programadas para niños de 2 años de edad o más.</p>
<p>Niños Inmigrantes</p> <p><u>Exámenes</u> para niño saludable; que no son de urgencia.</p>	<p>A su niño le toca un <u>examen</u> para niño saludable</p>	<p>Evaluación Inicial: dentro de 60 días</p> <p>Exámenes adicionales: dentro de 30 días de las fechas programadas para niños menores de 2 años; dentro de 60 días de las fechas programadas para niños de 2 años de edad o más.</p>
<p>Evaluaciones <u>IDEA</u> (Intervención Temprana, por sus siglas en inglés)</p>	<p>Los exámenes (“evaluaciones”) para niños hasta la edad de 3 años en riesgo de retraso del desarrollo o discapacidad</p>	<p>Dentro de 30 días</p>

# Servicios de Apoyo

## Servicios de Interpretación y Traducción/Servicios para personas con problemas auditivos y de visión

**Los Servicios de interpretación y de traducción y los Servicios para personas con problemas auditivos y de visión son GRATUITOS.**

### Servicios de Interpretación

Trusted le proporcionará Servicios de interpretación si los necesita, incluso en el hospital.

Por favor llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100 para obtener Servicios de interpretación. Nos debe llamar antes de su Cita médica si necesita Servicios de Interpretación.

Los Servicios de Intérpretes se prestan generalmente por teléfono. Si necesita que un intérprete lo acompañe durante su Cita con su médico, debe comunicarnos 2 días o 48 horas antes de la Cita.

### Servicios de Traducción

Si obtiene información de Trusted y necesita que sea traducida a otro idioma, llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100.

### Servicios para personas con Problemas Auditivos y de Visión

Si tiene problemas auditivos, llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1152

Si tiene problemas de visión, llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100 o al (855) 326-4831 (llamada gratuita). Podemos suministrarle información en una cinta grabada, en Braille o en letra imprenta de tamaño grande.

### Servicios de Transporte

Trusted le proporcionará transporte para que acuda a sus citas con su médico si lo necesita.

- Llame a MTM Transportation al (855) 326-4831 para decirles a qué hora y qué día necesita que pasen por usted.
- Debe llamar al menos dos (2) días hábiles (excepto sábado y domingo) antes de su Cita para reservar el transporte. Si necesita transporte para las visitas de EPSDT o de urgencia, puede llamar el día previo a la Cita para solicitar transporte.

- Las clases de transporte son: autobús o metro, boletos para pagar un taxi, camionetas para sillas de ruedas, o ambulancias. El tipo de transporte que se le provea dependerá de sus necesidades médicas.
- Proporcione a MTM Transportation su Identificación de Afiliado, su número de teléfono y la dirección donde se le puede recoger. También proporcione el nombre, la dirección y el número de teléfono del establecimiento médico o del consultorio médico/dental al cual debe ir.

## Atención Especializada y Derivaciones

### Cómo obtener atención médica especializada

La atención médica especializada es la administrada por un médico especialista que tiene capacitación adicional y atiende una condición o parte específica del cuerpo. Por ejemplo, un Cardiólogo atiende las patologías cardíacas y un Podólogo atiende las de los pies.

Su PCP le ayudará a saber cuando necesite ver a un especialista y le proporcionará una derivación. Una derivación es una nota escrita que su PCP le entregará para que vea a otro médico. Debe conseguir una derivación de su PCP para ver a otro médico excepto para las visitas de mujeres sanas, planificación familiar y algunos servicios de salud mental.

Si quiere ver a un especialista, pero Trusted le informó que no cubrirá el costo de la consulta, usted puede:

- Concertar una Cita con otro médico de la red de Trusted y obtener una segunda opinión.
- Apelar a nuestra decisión (ver la página 36 sobre Apelaciones).
- Pedir una Audiencia Imparcial(ver la página 36 sobre Audiencias Imparciales).

### Servicios de Auto-Derivación

Hay ciertos servicios que puede obtener sin necesidad de conseguir una autorización previa de su PCP. Estos se denominan servicios de auto-derivación y aparecen en la lista a continuación.

### NO necesita una Derivación para:

- Ver a su PCP
- Conseguir atención médica cuando tiene una emergencia.
- Recibir servicios de su médico de OB/GIN en su red para servicios de rutina o preventivos (exclusivo para mujeres).
- Recibir Servicios de Planificación Familiar.
- Recibir servicios para enfermedades de transmisión sexual (ETS).
- Recibir Inmunizaciones (inyecciones)
- Visitar un proveedor de atención oftalmológica de la red
- Llevar a su hijo a un proveedor de atención odontológica de la red.
- Recibir atención de salud mental de emergencia o servicios para problemas con el alcohol u otras drogas
- Recibir hasta 10 sesiones de salud mental (Se requiere un plan de tratamiento luego de 10 visitas.)

## **Servicios de Salud Mental**

La atención de la salud mental es tanto para adultos como para niños. Esta atención brinda ayuda cuando se siente deprimido o ansioso.

**Si usted o alguien de su familia necesita ayuda, llame a**

- la línea directa para situaciones de crisis de Beacon Behavioral Health al (855)-481-7041
- la Línea Directa de Asistencia de Urgencia para Salud Mental del Departamento de DC al 1-888-793-4357, las 24 horas del día, los 7 días de la semana

**Puede obtener hasta 10 Citas de salud mental sin una Derivación.**

## **Servicios para problemas con el alcohol u otras drogas**

Los problemas con el alcohol u otras drogas son peligrosos para su salud y pueden ser peligrosos para la salud de las personas a su alrededor. Es importante ir al médico si necesita ayuda con estos problemas. Trusted le ayudará a conseguir servicios de desintoxicación y a coordinar la atención médica para ayudarle a conseguir otros servicios. Para obtener servicios de atención para estos problemas, usted puede:

- Llamar al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100 o al (855) 326-4831 (llamada gratuita), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Llame a APRA directamente al (202) 727-8857.

## **Control de la natalidad y otros Servicios de Planificación Familiar**

**NO necesita una Derivación para recibir Servicios de control de natalidad u otros Servicios de Planificación Familiar.**

Puede recibir servicios de control de natalidad y otros Servicios de Planificación Familiar de cualquier proveedor que usted elija. No necesita una derivación para obtener estos servicios. Si escoge un médico de Servicios de Planificación Familiar que no es su PCP, avise a su PCP. Su PCP le ayudará a obtener una mejor atención. Hable con su PCP o con el Servicio para Afiliados de Trusted llamando al (202) 821-1100 para recibir más información sobre el control de la natalidad u otros Servicios de Planificación Familiar.

Todos los servicios de control de natalidad y otros Servicios de Planificación Familiar son confidenciales.

**Los Servicios de Planificación Familiar incluyen:**

- Análisis de Embarazo

- Asesoría para la Mujer y para la Pareja
- Anticoncepción de Rutina y de Emergencia
- Asesoría e Inmunizaciones
- Exámenes de Detección para todas las Enfermedades de Transmisión Sexual
- Tratamiento para todas las Enfermedades de Transmisión Sexual
- Procedimientos de Esterilización (es Requisito que firme un formulario 30 días antes del procedimiento)
- Análisis y Asesoría para VIH/SIDA

**Los Servicios de Planificación Familiar no incluyen:**

- Estudios de rutina de infertilidad o procedimientos
- Histerectomía para la esterilización
- Inversión de la esterilización voluntaria
- Tratamiento de VIH/SIDA
- Servicios de Aborto

**Análisis, asesoría y tratamiento de VIH/SIDA**

Puede obtener análisis y asesoría de VIH/SIDA:

- Cuando tiene Servicios de Planificación Familiar
- De su PCP
- De un centro de asesoría y análisis de detección de VIH
- Para información acerca de donde puede obtener servicios de consejería y análisis de detección de VIH, llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100. Si necesita tratamiento de VIH, su PCP le ayudará a conseguir la atención médica necesaria.

**Servicios de farmacia y medicamentos recetados**

Las farmacias son los establecimientos donde puede recoger sus medicamentos (fármacos). Si su médico le entrega una receta, debe acudir a una farmacia dentro de la red de Trusted. La red de Trusted abarca la mayoría de las farmacias del Distrito.

Puede encontrar la lista completa de farmacias de la red de Trusted en Internet visitando [www.Trustedhp.com](http://www.Trustedhp.com)

Si está de viaje y tiene una emergencia o necesita Atención de Urgencia y necesita reabastecer una prescripción, sólo debe comunicarse con nuestro Departamento de Servicios para Afiliados o a la Línea de Asistencia de Enfermería al (855) 326-4831 (llamada gratuita).

**Para obtener un reabastecimiento de su receta:**

- Elija una farmacia que sea parte de la red de Trusted y que esté cerca de su trabajo o de su hogar.
- Cuando obtenga una receta médica, vaya a la farmacia y entréguele al farmacéutico su receta y su Tarjeta de ID de Afiliado de Trusted.

- Si necesita ayuda, por favor llame al Servicio para Afiliados

**Cosas para recordar:**

- **No se le debe pedir que pague por sus medicamentos. Llame al Servicio para Afiliados de Trusted si la farmacia o tienda de medicamentos le pide que pague.**
- A veces, su médico puede necesitar conseguir la autorización de Trusted para recetar un medicamento. Mientras su médico está esperando recibir la autorización, usted tiene derecho a obtener el medicamento:
  - ♦ Por un período de hasta 72 horas O
  - ♦ Para una ronda completa de administración del medicamento si lo debe tomar al menos una vez por día

**Administración de Enfermedades**

Si tiene una enfermedad crónica o necesita atención médica especializada como por ejemplo para tratar asma, hipertensión o enfermedades mentales, podemos agregarlo a nuestro Programa de Administración de Enfermedades. Esto significa que tendrá un Administrador de Atención Médica. Un Administrador de Atención Médica es alguien que trabaja para Trusted y que le ayudará a obtener los servicios y la información necesaria para tratar su enfermedad y estar más saludable.

**Servicios de Prevención de Enfermedades para Adultos**

Trusted quiere que cuide su salud. También queremos que se inscriba en los servicios de salud y bienestar que ofrecemos. Los servicios de salud y bienestar incluyen exámenes de detección, asesoría e inmunizaciones.

**Recomendaciones para los Exámenes de Control (“Exámenes de Detección”)**

Por favor concierte una cita y vea a su PCP por lo menos una vez por año para que le realice un examen de control general. La lista a continuación le indica el tipo de temas que debe conversar con su PCP durante su examen general.

**Concierte una cita para ver a su PCP al menos una vez por año para que le realice un examen de control.**

- Recomendaciones para los Exámenes de Detección para Adultos
- Control de la presión arterial y análisis de colesterol (trastorno lípido)
- Enfermedades de transmisión sexual

<b><u>Examen de Detección y análisis de VIH/SIDA</u></b>
<b><u>Análisis de Detección de Diabetes</u></b>
Consumo de tabaco
Consumo de Alcohol y Otras Drogas
Depresión
Cáncer colorrectal (para personas de 50 años o mayores)
Obesidad
Hepatitis C

<b><u>Exámenes exclusivos para Mujeres</u></b>
<b><u>Examen de Detección de Cáncer de mama</u></b> (mamografía)
<b>Cáncer Cervicouterino</b>
<b>Osteoporosis</b> (mujeres posmenopáusicas)
<b><u>Examen de Detección de HPV</u></b>
<b>Clamidia</b>

<b><u>Exámenes Exclusivos para Varones</u></b>
<b><u>Examen de Detección de Cáncer de próstata</u></b>
<b>Aneurisma Aórtico Abdominal</b>

### **Asesoría preventiva**

La asesoría preventiva está disponible para ayudarle a mantenerse saludable. Puede recibir asesoría preventiva sobre:

- Régimen alimentario y ejercicio
- Consumo de Alcohol y drogas
- Abandono del hábito de fumar
- Prevención de VIH/SIDA
- Obesidad

### **Inmunizaciones para Adultos**

Si es adulto, puede necesitar algunas inmunizaciones (inyecciones). Converse con su PCP acerca de las inmunizaciones que puede necesitar.

## **Embarazo**

Si está embarazada o piensa que puede estar embarazada, es muy importante que acuda a su médico de OB/GIN de inmediato. Usted **no tiene que ver a su PCP** antes de concertar esta cita.

Si está embarazada, llame a:

- El trabajador social de su caso de ESA al 202-727-5355
- Llame al Servicio para Afiliados al 202- 821-1100 o al (855) 326-4831 (llamada gratuita).
- Su PCP

Hay ciertas cosas que necesita que le examinen si está embarazada. Esto le ayudará a asegurarse de tener un

embarazo, un parto y un bebé saludables. Esto se denomina atención prenatal. Usted recibe atención prenatal antes de que nazca su bebé.

***Recuerde, si está embarazada o piensa que puede estar embarazada no debe consumir alcohol, drogas o tabaco.***

## **Atención Prenatal y de Posparto**

Cuando se registre con la Línea telefónica directa de asistencia de OB de Trusted, recibirá estos servicios:

- Administrador de Caso de su Embarazo
- Asistencia para obtener WIC
- Información y Clases Prenatales

## **Una vez haya tenido su bebé, llame a:**

- Servicios para Afiliados
- Su Administrador de Caso de OB de Trusted y
- El Trabajador Social de IMA asignado a su caso

## **La Salud de su Niño**

### **Programa de Control de Salud para Niños (EPSDT)**

Trusted quiere colaborar para que sus hijos crezcan saludables. Si su niño está en DC En el programa Familias Saludables (Medicaid), su niño participará en el Programa Health Check (Control de Salud), también llamado Programa de Examen de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT, por sus siglas en inglés). Este programa comienza inmediatamente después del nacimiento de su niño y dura hasta que cumple 21 años. El Programa Health Check le proporciona varios controles importantes a su hijo.

Encontrará una hoja de información sobre el (EPSDT) de Health Check en este manual. Usted también puede pedirle a su médico, llamar al Servicio para Afiliados, o visitar nuestro sitio web en [www.Trustedhp.com](http://www.Trustedhp.com) para obtener una copia del Calendario de Periodicidad de Controles (EPSDT) de Health Check. El calendario le indica cuando su niño tiene que ir al médico.

Además de la atención del programa Health Check/servicios EPSDT, su niño también puede recibir los beneficios descritos en la sección “Beneficios de Salud para Afiliados” en la sección que aparece debajo.

### **Niños Inmigrantes**

Si su niño forma parte del Programa para Niños Inmigrantes recibirá atención médica bajo el programa niño saludable. Este programa comienza inmediatamente después del nacimiento de su hijo y dura hasta que cumple 21 años.

Además de la atención del programa niño saludable, su niño también puede recibir los beneficios descritos en la sección “Beneficios de Salud para Afiliados” que aparece debajo.



**No tiene que pagar ningún monto por estos Servicios para su niño; son gratuitos. Si tiene preguntas o necesita ayuda con el transporte o para concertar una cita, llame al Servicio para Afiliados.**

### **Atención odontológica para sus niños**

Todos los controles de salud odontológica y los tratamientos son gratuitos para los Afiliados de Trusted menores de 21 años.

Los odontólogos pueden prevenir las caries y enseñarle a usted y a su niño cómo cuidar sus dientes.

- Desde su nacimiento hasta la edad de 3 años, el PCP de su niño puede brindarle atención odontológica durante los controles médicos normales. El PCP puede decidir la derivación de su niño a un odontólogo.
- Desde la edad de 3 años en adelante, todos los niños deben ver a un odontólogo de la red de Trusted para realizar un control anual. Busque en la Guía de Proveedores o en Internet en [www.Trustedhp.com](http://www.Trustedhp.com) para escoger un odontólogo cerca de su casa. Llame al consultorio del odontólogo para concertar una cita.

# Niños con Necesidades de Atención Médica Especializada

Cuando los niños sufren; o corren el riesgo de sufrir; enfermedades físicas, del desarrollo, del comportamiento o emocionales, las cuales son permanentes o que duran mucho tiempo, pueden tener Necesidades de Atención Médica Especializada. Estos niños quizás necesiten una mayor atención médica y otros servicios diferentes de los que reciben otros niños.

Trusted verificará si su niño tiene Necesidades Especiales de Atención Médica. Por favor asegúrese de que su niño haya sido examinado por esta condición. Si su niño no ha sido examinado para verificar si necesita atención médica especializada, llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100.

- Si su niño tiene Necesidades de Atención Médica Especializada, tiene derecho a tener un PCP que sea especialista.
- Asegúrese de que su niño con necesidades de atención médica especializada obtenga un Plan de Tratamiento. Llame al Servicio para Afiliados para solicitar un plan de tratamiento para su hijo.

**Para obtener más información llame al Servicio para Afiliados al (855) 326-**

## El programa IDEA

IDEA significa Ley de Educación para Personas con Discapacidades (por sus siglas en inglés). IDEA es una ley federal. El programa IDEA presta servicios especiales a los niños que sufren retrasos en su desarrollo, discapacidades o que tienen necesidades especiales. Los niños de hasta 3 años reciben servicios de intervención anticipada de Trusted. Los niños de 3 años o más reciben servicios especiales educativos del sistema de Escuelas Públicas de DC.

## Tabla de Crecimiento:

Estas son algunas de las cosas que debe observar mientras que su hijo va creciendo. Cada niño se desarrolla a su propio ritmo. Su hijo puede llegar a estas metas un poco antes o después que otros niños de su misma edad. Use esta información como una guía. Si tiene dudas, hable con el médico de su hijo.

<p><b>Al llegar hacia el final de los 7 meses de edad, muchos niños son capaces de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Girar la cabeza cuando oyen su nombre</li><li>• Sonreír en respuesta a otra persona</li><li>• Responder a los sonidos con sonidos</li><li>• Disfrutar un juego social (como por ejemplo: esconder un objeto)</li></ul>	<p><b>Al llegar hacia el final de los 2 años de edad (24 meses), muchos niños son capaces de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Usar frases que contengan de 2 a 4 palabras</li><li>• Seguir instrucciones simples</li><li>• Interesarse más en los otros niños</li><li>• Señalar un objeto o imagen cuando se los nombra.</li></ul>
<p><b>Al llegar hacia el final del año de edad (12 meses), muchos niños son capaces de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Usar gestos simples (saludar con la mano para decir “adiós”)</li><li>• Emitir sonidos como “ma” y “pa”</li><li>• Imitar acciones dentro de su juego (aplaudir cuando usted aplaude)</li><li>• Responder cuando se le dice “no”</li></ul>	<p><b>Al llegar hacia el final de los 3 años de edad (36 meses), muchos niños son capaces de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Demostrar afecto por sus compañeros de juego</li><li>• Usar frases que contengan de 4 a 5 palabras</li><li>• Imitar a los adultos y a sus compañeros de juego (correr cuando otros niños corren)</li><li>• Jugar con roles imaginarios con muñecos, animales, y personas (“alimentar” un oso de peluche)</li></ul>
<p><b>Al llegar hacia el final del año y medio de edad (18 meses), muchos niños son capaces de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplir roles imaginarios simples (“hablar” por un teléfono de juguete)</li><li>• Señalar objetos interesantes</li><li>• Mirar un objeto cuando usted lo señala y le dice que lo mire</li><li>• Utilizar varias palabras sueltas espontáneamente</li></ul>	<p><b>Al llegar hacia el final de los 4 años de edad (48 meses), muchos niños son capaces de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Usar frases que contengan de 5 a 6 palabras</li><li>• Seguir instrucciones de 3 pasos (“Vístete, péinate y lávate la cara”)</li><li>• Colaborar con otros niños</li></ul>

Si piensa que su hijo no se está desarrollando de la manera en que debiera, solicite que lo examinen, (“evaluación IDEA”). Para conseguir una evaluación IDEA, llame a su PCP. Si su niño necesita Servicios de IDEA, su PCP referirá a su niño al Programa de Intervención Anticipada del Gobierno de DC. Trusted tiene administradores de casos que le pueden informar más sobre IDEA y sobre los demás servicios que su niño puede recibir.

## Trusted cubre los servicios enumerados a continuación si su niño participa en el programa IDEA:

- Para niños de hasta 3 años, Trusted cubre todos los servicios de atención médica aunque el servicio no esté incluido en el plan de tratamiento de su niño.
- Para los niños de 3 años o más, Trusted:
  - ◆ Paga por todos los servicios de atención médica y por los servicios del plan de tratamiento que su niño necesita cuando no está asistiendo a la escuela; aún durante las noches, los fines de semana y los días feriados.

- ◆ Coordina los servicios que no se proporcionan a través del plan de tratamiento de la escuela.

*Para obtener más información sobre los servicios que su niño puede recibir a través del programa **IDEA**, comuníquese con la escuela de su niño.*

## Inmunizaciones (inyecciones) para niños y adolescentes

¡Las **inmunizaciones** (inyecciones) son importantes para mantener a su niño saludable! Cuando su niño sea muy pequeño necesitará inyecciones cada pocos meses. Las inyecciones comienzan al nacer. Estas inyecciones los protegen contra las enfermedades.

Su **PCP** y Trusted concertarán las citas para las inyecciones de su niño.

Las inyecciones son gratuitas. El programa de inyecciones para niños es el siguiente:

EDAD	INMUNIZACIÓN
Nacimiento	HepB #1
2 meses	HepB #2, DTaP #1, RV #1, Hib #1, PCV #1, IPV #1
4 meses	DTaP #2, RV #2, Hib #2, PCV #2, IPV #2
6 meses	HepB #3, Hib #3, DTaP #3, RV #3, PCV #3, IPV #3
12 meses	HiB#4, MMR#1, Varicela#1, PCV#4, HepA#2
15 meses	Varicela #2
18 meses	Hep A #2
4 años-6 años	DTaP, MMR, IPV
13 años o más	Varicela
11 años-12 años	HPV (exclusivo para niñas), MCV4
13 años - 18 años	Tdap, HPV
18 años o menores	MCV4

Todos los Años	Comenzando a los 6 meses, la Vacuna Estacional contra la Influenza ("gripe") según lo recomendado cada año
----------------	--

## Sus Beneficios de Salud

### Servicios de Salud cubiertos por Trusted

En la siguiente lista encontrará los servicios de atención médica y los beneficios para todos los Afiliados de Trusted. Para algunos beneficios, debe tener cierta edad o debe tener alguna necesidad para recibir el servicio. Trusted no le cobrará por ninguno de los servicios de atención de salud que aparecen en esta lista si acude a un hospital o proveedor de la red.

Si tiene alguna pregunta sobre la cobertura de Trusted de alguna atención médica en particular, llame al Servicio para Afiliados de Trusted al (202) 821-1100.

BENEFICIO	LO QUE USTED RECIBE	QUIÉN PUEDE OBTENER ESTE BENEFICIO
<b>Servicios de Atención Primaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de atención médica preventiva, aguda y crónica generalmente proporcionados por su <u>PCP</u></li> </ul>	Todos los Afiliados
<b>Servicios de Especialistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de Atención Médica prestados por médicos especialmente capacitados o por enfermeras de práctica avanzada.</li> <li>Generalmente se requieren <u>Derivaciones</u></li> <li>No se incluyen Servicios de cirugías plásticas y cosméticas excepto las intervenciones quirúrgicas necesarias para corregir una condición resultante de una operación quirúrgica o enfermedad, o causadas por una lesión accidental o una deformidad congénita, o si es una condición que limita la función normal de su cuerpo.</li> </ul>	Todos los Afiliados
<b>Laboratorio y Servicios de Radiografías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de Laboratorio y de Radiografías</li> </ul>	Todos los Afiliados
<b>Servicios Hospitalarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios Ambulatorios (prevención, diagnóstico, terapéutico, de rehabilitación, o Servicios paliativos)</li> <li>Servicios de Internación Hospitalaria (estadía en el hospital)</li> </ul>	Cualquier Afiliado con una <u>derivación</u> de su <u>PCP</u> o que tenga una emergencia

BENEFICIO	LO QUE USTED RECIBE	QUIÉN PUEDE OBTENER ESTE BENEFICIO
<b>Servicios de Farmacia (medicamentos recetados)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos <u>recetados</u> incluidos en el formulario farmacológico de Trusted. Puede encontrar el formulario farmacológico en <a href="http://www.Trustedhp.com">www.Trustedhp.com</a> o llamando al Servicio para Afiliados.</li> <li>• Sólo están incluidos los medicamentos disponibles en las farmacias de la red.</li> <li>• Los siguientes medicamentos sin necesidad de <u>prescripción</u> (de venta libre) están incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analgésicos para la fiebre y el dolor como Tylenol o Advil</li> <li>- Medicamentos para sinusitis y alergias como Benadryl</li> <li>- Medicamentos para la tos y el resfrío</li> <li>- 1% de hidrocortisona para erupciones cutáneas</li> </ul> </li> </ul>	<p>Normalmente todos los Afiliados son admisibles para recibir una cobertura doble (Medicaid/Medicare) Los Afiliados cuyas <u>prescripciones</u> están cubiertas bajo la Parte D de Medicare</p>
<b>Servicios de Emergencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un <u>Examen de detección</u> de su condición médica y estabilización si tiene una Condición Médica de Emergencia, independientemente de si el Proveedor está dentro o fuera de la red de Trusted.</li> <li>• Tratamiento para condiciones de emergencia</li> </ul>	<p>Todos los Afiliados</p>
<b>Planificación Familiar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de Embarazo: Asesoría para la mujer</li> <li>• Anticoncepción de Rutina y de Emergencia</li> <li>• Esterilizaciones voluntarias para Afiliados mayores de 21 años (requiere la firma de un formulario de esterilización aprobado por el afiliado 30 días antes del procedimiento quirúrgico)</li> <li>• Examen de detección, asesoría e inmunizaciones (incluso para el HPV)</li> <li>• Examen de detección y tratamiento preventivo para todas las enfermedades de transmisión sexual</li> <li>• No incluye procedimientos de esterilización para Afiliados menores de 21 años</li> </ul>	<p>Todos los Afiliados según corresponda</p>
<b>Podología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención especializada para problemas de los pies</li> <li>• Atención regular de los pies cuando sea médicamente necesario.</li> </ul>	<p>Todos los Afiliados</p>

<b>BENEFICIO</b>	<b>LO QUE USTED RECIBE</b>	<b>QUIÉN PUEDE OBTENER ESTE BENEFICIO</b>
<b>Servicios de Rehabilitación</b>	Servicios de Rehabilitación, incluso de terapia física, del habla y ocupacional	Todos los Afiliados
<b>Dispositivos Protésicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositivos de reemplazo, de corrección, o de apoyo recetados por un proveedor autorizado</li> </ul>	Todos los Afiliados
<b>Atención Oftalmológica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exámenes oculares por lo menos una vez por año y según sea necesario; y anteojos (lentes correctivos) según sea necesario</li> </ul>	Afiliados menores de 21 años
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un par de anteojos cada dos años excepto cuando el afiliado haya perdido sus anteojos o cuando la <u>prescripción</u> haya cambiado por más de 0,5 dioptrías</li> </ul>	Afiliados de 21 años y mayores
<b>Servicios Médicos Domiciliarios</b>	<p>Servicios de atención médica domiciliaria, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enfermería y atención domiciliaria de auxiliares de salud</li> <li>Servicios domiciliarios de auxiliares de salud prestados por una agencia de atención de salud domiciliaria</li> <li>Servicios de fisioterapia, terapia ocupacional, patología del habla y Servicios de audiología</li> </ul>	Todos los Afiliados
<b>Servicios de Cuidado Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios prestados a un Afiliado por una persona calificada para prestar tales servicios que no es un miembro de la familia del individuo, generalmente en el hogar y autorizados por un médico como parte del plan de tratamiento del Afiliado.</li> </ul>	<p>Todos los Afiliados</p> <p>No está disponible para los Afiliados en un hospital o en una clínica de reposo</p>
<b>Atención Domiciliaria de Enfermería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de enfermería especializada de tiempo completo en una clínica de reposo por un período de hasta 30 días consecutivos</li> </ul>	Todos los Afiliados
<b>Atención en Hospicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de Asistencia para enfermos en etapa terminal</li> </ul>	Todos los Afiliados
<b>Servicios de Transporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transporte hasta y desde las <u>Citas</u> médicas</li> </ul>	Todos los Afiliados

BENEFICIO	LO QUE USTED RECIBE	QUIÉN PUEDE OBTENER ESTE BENEFICIO
<b>Servicios de Medicina Preventiva para Adultos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Inmunizaciones</u></li> <li>• <u>Exámenes de detección</u> de rutina para Enfermedades de Transmisión Sexual</li> <li>• <u>Exámenes de detección</u> de VIH/SIDA</li> <li>• <u>Examen de detección</u> de cáncer de mama (exclusivo para mujeres)</li> <li>• <u>Examen de detección</u> de cáncer cervicouterino (exclusivo para mujeres)</li> <li>• <u>Examen de detección</u> de osteoporosis_ (mujeres posmenopáusicas)</li> <li>• <u>Examen de detección</u> de HPV (exclusivo para mujeres)</li> <li>• <u>Examen de detección</u> del cáncer de la próstata (exclusivo para varones)</li> <li>• <u>Examen de detección</u> de aneurisma aórtico abdominal (exclusivo para varones)</li> <li>• <u>Examen de detección</u> de obesidad</li> <li>• <u>Examen de detección</u> de diabetes</li> <li>• <u>Examen de detección</u> de hipertensión y colesterol (trastornos del lípido)</li> <li>• <u>Examen de detección</u> de depresión</li> <li>• <u>Examen de detección</u> de cáncer colorrectal (Afiliados de 50 años de edad y mayores)</li> <li>• Asesoría para abandonar el hábito de fumar</li> <li>• Asesoría de régimen alimentario y ejercicios</li> <li>• Asesoría de salud mental</li> <li>• <u>Examen de detección</u> de alcohol y drogas</li> </ul>	<p>Afiliados mayores de 21 años según corresponda</p>



BENEFICIO	LO QUE USTED RECIBE	QUIÉN PUEDE OBTENER ESTE BENEFICIO
<b>Servicios de Bienestar del Niño</b>	<p>Lo que sea necesario para atender a los niños enfermos y para mantener saludables a los niños que están bien, incluyendo <u>exámenes de detección</u> de enfermedades y evaluaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia clínica y de desarrollo y <u>Exámenes de detección</u> de enfermedades</li> <li>• <u>Exámenes</u> de desarrollo físico y de salud mental y de detección de enfermedades</li> <li>• Examen médico general</li> <li>• <u>Inmunizaciones</u></li> <li>• Análisis de laboratorio incluido el de niveles de plomo en la sangre</li> <li>• Educación sanitaria</li> <li>• <u>Servicios de Exámenes</u> Odontológicos</li> <li>• <u>Servicios de Exámenes</u> Oftalmológicos</li> <li>• <u>Servicios de Exámenes</u> de Capacidad Auditiva</li> <li>• <u>Exámenes de Detección</u> de alcohol y drogas y asesoría</li> <li>• Servicios de Salud Mental</li> </ul> <p>No incluye ningún Servicio médico proporcionado a un niño en un entorno escolar</p>	Afiliados menores de 21 años
<b>Beneficios Odontológicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odontología general (incluyendo el tratamiento regular y de emergencia) y la atención de ortodoncia para los problemas especiales</li> <li>• Los <u>Exámenes de Control</u> están cubiertos dos veces por año con un odontólogo para los niños de 3 a 20 años.</li> <li>• El <u>PCP</u> del niño puede realizarle los <u>Exámenes</u> odontológicos hasta los 3 años de edad</li> <li>• No se incluye atención de ortodoncia de rutina</li> </ul>	Afiliados menores de 21 años (Afiliados de 21 años y mayores pueden recibir servicios odontológicos de Medicaid. Llame a la Línea de Asistencia Odontológica de MCO al 1-866-758-6807.)
<b>Beneficios para Problemas Auditivos</b>	Diagnóstico y Tratamiento de afecciones relacionadas con la audición, incluidos los audífonos y las baterías del audífono	Todos los Afiliados

BENEFICIO	LO QUE USTED RECIBE	QUIÉN PUEDE OBTENER ESTE BENEFICIO
<b>Servicios de Salud Mental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios prestados por proveedores de servicios de salud mental, incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de diagnóstico y evaluación</li> <li>• Visitas de médicos y de nivel medio, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asesoría individual</li> <li>○ Asesoría grupal</li> <li>○ Asesoría familiar</li> <li>○ <u>Servicios</u> de FQHC</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Tratamiento Somático/de Medicación</li> <li>• Servicios de Crisis</li> <li>• Hospitalización y Servicios del Departamento de Emergencia</li> <li>• Servicios Diurnos</li> <li>• Tratamiento Intensivo Diurno</li> <li>• Servicios de administración de casos</li> <li>• Servicios para personas de 65 años y mayores en una institución para enfermos mentales</li> <li>• Tratamiento para cualquier condición mental que pueda complicar el embarazo</li> <li>• Servicios de Establecimiento de Tratamiento Psiquiátrico Residencial de Pacientes (PTRF, por sus siglas en inglés) para Afiliados menores de 22 años durante treinta (30) días consecutivos</li> <li>• Servicios de salud mental para niños que formen parte de en un Plan de Educación Individual (IEP, por sus siglas en inglés) o Plan de Servicio Familiar Individualizado (IFSP, por sus siglas en inglés) durante días feriados, vacaciones escolares o los días en que el niño no asiste a la escuela por enfermedad</li> <li>• Coordinación de atención médica para Afiliados que reciben los siguientes servicios del Departamento de Salud Mental o DMH (por sus siglas en inglés): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenciones comunitarias</li> <li>• Terapia multi-sistémica (MST, por sus siglas en inglés)</li> <li>• Tratamiento comunitario enérgico (ACT, por su siglas en inglés)</li> <li>• Asistencia Comunitaria</li> </ul> </li> </ul>	<p>Todos los Afiliados</p>

BENEFICIO	LO QUE USTED RECIBE	QUIÉN PUEDE OBTENER ESTE BENEFICIO
<b>Tratamiento Contra el Abuso de Alcohol y Drogas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desintoxicación de pacientes hospitalizados</li> <li>• La Administración para Prevención y Recuperación de Drogadicción (APRA, por sus siglas en inglés) presta otros servicios para combatir el abuso de alcohol y drogas</li> <li>• Ayuda para recibir atención de APRA</li> </ul>	<p>Todos los Afiliados</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento por abuso de sustancias para pacientes hospitalizados y ambulatorios</li> <li>• La Administración para Prevención y Recuperación de Drogadicción (APRA) presta otros servicios para combatir el abuso de alcohol y drogas</li> <li>• Ayuda para recibir atención de APRA</li> </ul>	<p>Afiliados menores de 21 años</p>
<b><u>Equipo Médico Duradero</u> (DME, por sus siglas en inglés) y Suministros Médicos Desechables (DMS, por sus siglas en inglés)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Equipo Médico Duradero</u> (DME)</li> <li>• Suministros Médicos Desechables (DMS)</li> </ul>	<p>Todos los Afiliados</p>

### **Servicios que No Pagamos**

Las exclusiones son beneficios o servicios que Trusted o Medicaid de DC no pagan. Estos son los siguientes:

- Cirugía cosmética
- Servicios experimentales o de investigación, intervenciones quirúrgicas, tratamientos y medicamentos
- Servicios que forman parte de un protocolo de ensayo clínico
- Aborto, o la finalización voluntaria de un embarazo que no es requerida por la ley Federal
- Tratamiento para la infertilidad
- Esterilizaciones para personas menores de 21 años
- Servicios que no son médicamente necesarios

# Otra Información Importante

## Qué hacer si usted se muda

- Llame al Centro de Cambios del Departamento de Seguridad Económica (ESA, por sus siglas en inglés) del Distrito de Columbia (DC) al (202) 727-5355.
- Llame al Servicio para Afiliados de Trusted, al (202) 821-1100.

## Qué hacer si tiene un bebé

- Llame al Centro de Cambios del Departamento de Seguridad Económica (ESA) de DC al (202) 727-5355.
- Llame al Servicio para Afiliados al 202- 821-1100 o (855) 326-4831 (llamada gratuita).

## Qué hacer si adopta un niño

- Llame al Centro de Cambios del Departamento de Seguridad Económica de DC (ESA) al (202) 727-5355.

## Qué hacer si muere algún familiar

- Llame al Centro de Cambios del Departamento de Seguridad Económica (ESA) de DC al (202) 727-5355.
- Llame al Servicio para Afiliados de Trusted, al (202) 821-1100.

**Llame a ESA al 202-727-5355 Y al Servicios para Afiliados al (202) 821-1100 si:**

- **Se muda**
- **Tiene un bebé**
- **Fallece alguien en su familia**

## Cómo cambiar su Organización de Atención Médica Administrada (MCO, por sus siglas en inglés)

Puede cambiar su MCO una vez por año, o en cualquier momento si tiene un buen motivo.

Puede cambiar su MCO una vez por año durante los 90 días previos a la fecha de su aniversario; el mes y la fecha en que se inscribió en Trusted por primera vez.

El programa Healthy Families (Familias Saludables) de DC le enviará una carta dos meses antes de su fecha

de aniversario. La carta le informa cómo cambiar su MCO.

### Cambie su MCO si tiene una Buena Razón

Tiene derecho a cambiar su MCO en cualquier momento después que pasen los primeros 90 días si tiene una buena razón. Algunos ejemplos de buenas razones son si recibe una calidad deficiente de atención y si no puede ver a los proveedores que necesita. Llame a Healthy Families de DC al 202-639-4030 si desea recibir más información sobre cómo cambiar su MCO.

#### **No se le permitirá continuar recibiendo atención médica de Trusted si usted:**

- Pierde su elegibilidad de Medicaid
- Establece su elegibilidad en los Ingresos de Seguridad Social (SSI, por sus siglas en inglés)

#### **Un niño será excluido de Trusted si:**

- Está bajo custodia del Distrito

#### **El gobierno de DC lo puede excluir de Trusted si usted:**

- Permite que otra persona use su Tarjeta de ID de Afiliado;
- El Distrito descubre que usted efectuó fraude de Medicaid; O
- no cumple con sus responsabilidades de Afiliado.

## Qué hacer si recibe una factura por un servicio cubierto

Si recibe una factura por un servicio cubierto que se encuentra en la lista descripta, llame al Servicio para Afiliados al (202) 821- 1100.

#### **Pago por servicios no cubiertos**

- Si decide que quiere obtener un servicio que no pagamos y no tiene una autorización escrita de Trusted, el pago del servicio correrá por su cuenta.
- Si decide obtener un servicio que no pagamos, debe firmar una declaración indicando que está de acuerdo en pagar por el servicio.
- Recuerde siempre exhibir su Tarjeta de ID de Afiliado y comunicar a los médicos que es Afiliado de Trusted *antes* de obtener los servicios.

## Directivas anticipadas

Una **directiva anticipada** es un documento legal que usted firma informando a los demás sobre sus elecciones de atención médica. Se usa cuando usted no puede hablar por sí mismo. A veces se la llama “**testamento en vida**” o “**poder legal duradero.**”

Una directiva anticipada puede permitirle elegir a una persona para que tome decisiones en su nombre sobre su atención médica. Una directiva anticipada también le deja decidir qué clase de tratamiento médico desea recibir si está muy enfermo para comunicarles a los demás cuáles son sus deseos.

- Es importante hablar sobre una directiva anticipada con su familia, su PCP u otros que le puedan ayudar con estos temas.
- Si desea completar y firmar una directiva anticipada, pídale ayuda a su PCP durante su próxima cita o llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100 y le brindarán ayuda.

### **Qué hacer si tiene otro seguro**

Si es Afiliado de Trusted y reúne los requisitos para Medicaid, nos debe comunicar de inmediato si tiene otro seguro de salud. Por favor llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100 y comuníquenos esa información de inmediato.

### **Qué debe hacer si reúne los requisitos tanto para Medicaid como para Medicare**

Si tiene Medicare y Medicaid, por favor avísele a Trusted para que pueda elegir los proveedores de Medicare. Si tiene Medicare, tendrá que inscribirse en la Parte D de Medicare para sus medicamentos recetados. Medicare pagará por sus copagos. Ver la página 44 de este manual para obtener más información.

### **Divulgación del plan de incentivos para médicos (doctores)**

**Tiene el derecho a saber si Trusted tiene acuerdos especiales de pagos con sus médicos.**

Por favor llame al Servicio para Afiliados de Trusted al (202) 821-1100 para obtener esta información.

## **Reclamos/Denuncias, Apelaciones y Audiencias Imparciales**

Tanto Trusted como el gobierno de DC le proporcionan maneras que puede usar para presentar reclamos sobre la atención que recibe o los Servicios que Trusted le proporciona. Puede elegir cómo quiere presentar su reclamo como se describe más adelante.

### **Reclamos/Denuncias**

- Si no está satisfecho con algo que le sucedió, puede presentar un Reclamo/Denuncia. Algunos ejemplos de por los cuales puede presentar un Reclamo /Denuncia son:
  - ♦ Siente que no fue tratado con respeto
  - ♦ No está satisfecho con la atención médica que recibió
  - ♦ Le tomó demasiado tiempo conseguir una Cita

- Para presentar un Reclamo/Denuncia, debe llamar al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100 o al (855) 326-4831 (llamada gratuita).
- Su médico también puede presentar un Reclamo/Denuncia para usted.

Debe presentar un Reclamo /Denuncia cuanto antes y a más tardar 90 días luego del acontecimiento que provocó su insatisfacción. Trusted generalmente le informará sobre su decisión dentro de los 30 días de presentado el reclamo, pero puede solicitarle tiempo adicional (no más de un total de 44 días) para tomar una decisión.

## **Apelaciones y Audiencias Imparciales**

Si cree que sus beneficios le fueron injustamente negados, reducidos, retrasados o detenidos, tiene derecho a presentar una Apelación a Trusted y solicitar una “Audiencia Imparcial” a la Oficina de Audiencias Administrativas de DC.

- Para presentar una Apelación ante Trusted llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100.
- Para presentar una solicitud para una Audiencia Imparcial, llame o escriba al gobierno del Distrito a:

Oficina de Audiencias Administrativas del Distrito de Columbia  
 Secretario del Juzgado  
 441 4th Street, NW  
 N450  
 Washington, DC 20001  
 Número de teléfono: 202-442-9094

- Fechas límite
  - ♦ Debe presentar una Apelación o solicitar una Audiencia Imparcial dentro de los 90 días de recibir el aviso de acción de Trusted.
  - ♦ Si quiere continuar recibiendo el beneficio durante su Audiencia Imparcial o Apelación, debe solicitar la Audiencia Imparcial o Apelación dentro de los siguientes períodos:
    - Dentro de los 15 días de la fecha postal del Aviso de Acción de Trusted o
    - La fecha de vigencia de la acción propuesta por Trusted (o, en otras palabras, cuando el beneficio se interrumpa).
- Su proveedor puede presentar una Apelación o solicitud para una Audiencia Imparcial en su nombre.

## **Apelaciones**

- Si llama y presenta su Apelación por teléfono, Trusted resumirá su Apelación en una carta y le enviará la carta para que la firme. Asegúrese de leer la carta cuidadosamente. Debe firmar la carta y enviarla nuevamente a Trusted para tener una Apelación.
- Su Apelación será decidida por Trusted dentro de 14 días a partir de la fecha de recepción de su Apelación.
- Si Trusted necesita más tiempo para obtener la información y el Distrito decide que esto le conviene a usted, o si usted o su Representante solicitan más tiempo, Trusted puede aumentar este período de

tiempo de la decisión por 14 días. Trusted debe entregarle un aviso por escrito de la extensión de tiempo.

- Usted recibirá un aviso escrito por correo sobre la decisión de Trusted acerca de su Apelación.
- Si no está satisfecho con la decisión de Trusted acerca de su Apelación puede solicitar una Audiencia Imparcial.

### **Proceso Acelerado (de Emergencia) de Reclamos/Denuncias y Apelaciones**

Si se determina que su Apelación es una emergencia, Trusted le proporcionará una decisión en un plazo de 3 días. Una Apelación es considerada una emergencia si resultase perjudicial o doloroso para usted si tuviese que esperar el plazo ordinario del procedimiento de Apelación.

Todas las Apelaciones presentadas por Afiliados con VIH/SIDA, enfermedad mental u otra condición que requiera atención inmediata, se resolverán y se le comunicarán al Afiliado en un plazo de 24 horas luego de haber presentado la Apelación.

### **Sus derechos durante el proceso de Reclamos/Denuncias, Apelaciones y Audiencias Imparciales**

- **Tiene derecho a una Audiencia Imparcial.** Puede solicitar una Audiencia Imparcial de la Oficina de Audiencias Administrativas en cualquier momento antes, durante o después de haber presentado una Apelación ante Trusted, pero no más de noventa (90) días a partir de la fecha del envío por correo del Aviso de Acción.
- Tiene derecho a seguir recibiendo el beneficio que nosotros le negamos mientras dure su Apelación o Audiencia Imparcial está en proceso. Para mantener su beneficio durante una Audiencia Imparcial, debe solicitar la Audiencia Imparcial dentro de un cierto número de días; Esto podría ser tan pronto como dentro de los 10 días.
- Tiene el derecho a contar con alguien de Trusted para que le ayude durante el proceso de Denuncias y Apelaciones.
- Tiene derecho a representarse o ser representado por su proveedor de asistencia familiar, abogado u otro representante.
- Tiene derecho a contar con las facilidades para cubrir cualquier necesidad de atención médica especializada que tenga.
- Tiene derecho a contar con los instrumentos adecuados para TTY/TTD y a recibir los servicios para personas con problemas de visión.
- Tiene derecho a contar con los Servicios de traducción y de interpretación adecuados.
- Tiene derecho a revisar todos los documentos relacionados con el Reclamo/Denuncia, Apelación o



## Audiencia Imparcial.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de Reclamos/ Denuncias y Apelaciones/ Audiencias Imparciales, por favor llame al Servicio para Afiliados al (202) 821-1100.

## **Programa de Defensoría del Pueblo del Distrito**

El Programa Defensoría del Pueblo es un programa del Distrito de Columbia que le brinda asistencia y asesoría para recibir cuidados de salud de su MCO. El Defensor del Pueblo puede:

- Explicar los cuidados de salud que tiene derecho a recibir;
- Responder sus preguntas y preocupaciones sobre el cuidado de su salud;
- Ayudar a que comprenda sus derechos y responsabilidades como Afiliado a un MCO;
- Proporcionar asistencia para que obtenga el cuidado de la salud que supuestamente debe recibir;
- Responder preguntas y preocupaciones que pudiera tener sobre la calidad del cuidado de su salud;
- Ayudar a resolver problemas con su médico u otros proveedores del cuidado de la salud; y
- Brindar asistencia para resolver reclamos y problemas con Trusted; y
- Proporcionar asistencia con el proceso de apelación.

Para ponerse en contacto con el Programa de Defensoría del Pueblo llame al (202) 724-7491 o al 1-877-685-6391 (llamada gratuita).

El Programa de Defensoría del Pueblo no toma decisiones sobre denuncias/reclamos, apelaciones o audiencias imparciales.

La Oficina de Salud de la Defensoría del Pueblo y la Declaración de Derechos se encuentra en:

899 North Capitol Street, N.E. – 6<sup>th</sup> Floor

Washington, D.C. 20002

(202) 724-7491 (OFICINA) (202) 535-1216 (FAX) 1 (877) 685-6391 (LLAMADA GRATUITA)

[healthcareombudsman@dc.gov](mailto:healthcareombudsman@dc.gov) (Correo Electrónico)

[www.healthcareombudsman.dc.gov](http://www.healthcareombudsman.dc.gov) (Sitio web)

# Notificación de Prácticas de Privacidad

Este Aviso describe cómo su información médica puede ser usada y revelada, y cómo puede obtener esta información. Por favor lea cuidadosamente.

## ¿Por Qué Me Están Dando Este Aviso?

Trusted Health Plan sabe que la información sobre usted y su salud es personal, y la ley federal de Accesibilidad y Portabilidad de Seguro de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés) requiere que nosotros le informemos cuáles son sus responsabilidades y cuáles son los derechos que se le otorgan por medio de esta ley.

## ¿Qué se le Requiere a Trusted Health Plan en Conformidad con la HIPAA?

- Asegurar que la información protegida relativa a su salud se mantenga privada;
- Proporcionar este aviso para informarle sobre nuestras responsabilidades legales y prácticas de privacidad con respecto a la información protegida de su salud (PHI, por sus siglas en inglés); Y
- Cumplir con los términos de este aviso.

## Qué es la Información Protegida de Salud (PHI)

La Información Protegida de Salud (PHI) se define como cualquier información oral, escrita o electrónica que:

- Lo identifique o se pueda usar para identificarlo.
- Ya sea que usted la proporcione o haya sido creada o recibida por un proveedor de atención médica, un plan de salud o un centro de distribución de información sobre atención sanitaria.
- Está relacionada con su salud y/o condición física o mental, la atención médica que recibió, o el pago de la atención médica que recibió.

En este aviso, a la "información protegida de salud" la llamaremos PHI.

## ¿Cómo Pueden Usar o Compartir mi PHI?

Existen leyes que permiten o nos exigen que usemos o revelemos su PHI por muchas razones. Este Aviso le informa cómo podemos usar y revelar su PHI. Si bien en la lista no figura cada uso o divulgación posible, las maneras en las cuales podemos usar su PHI para compartirla se encuentran clasificadas dentro de alguna de las descripciones que aparecen a continuación.

### *Para Tratamiento:*

Podemos usar y compartir su PHI para un tratamiento. Por ejemplo, podemos usar o compartir su PHI para inscribirlo en un programa de administración de enfermedades, o para compartirla con el administrador de su caso.

### *Para Pagar a los Prestadores de Servicios:*

Podemos usar y compartir su PHI para pagar por la atención de salud que recibe. Por ejemplo, podemos recibir una factura de su médico que contenga información que lo identifique a usted, a la naturaleza de su enfermedad, o al tratamiento o exámenes que se le hayan administrado y los suministros que se pueden haber utilizado.

***Para las Operaciones de Atención Médica:***

Podemos usar y compartir su PHI para administrar nuestro negocio. Protegemos su PHI limitando el acceso a la misma dentro de nuestro Plan. Sólo nuestros empleados directamente involucrados en nuestras actividades empresariales, que requieran acceso a su PHI, están autorizados para ver o examinar su PHI. Por ejemplo, podemos usar su PHI para revisar y mejorar la calidad de los servicios de atención médica que recibe. Además, Trusted comparte su PHI con nuestros socios empresariales; sin embargo, ellos tienen la misma obligación de proteger su PHI al igual que Trusted.

***Por Necesidad de Otra Entidad que tenga Cobertura:***

Podemos compartir su PHI con otra entidad cubierta, por ejemplo, con un médico o plan de salud, para usarlo en su tratamiento o pago. Por ejemplo, podemos compartir su PHI con un plan de salud para ayudarles a pagar por su atención. También podemos compartir su PHI para que puedan realizar ciertas tareas comerciales si tiene o ha tenido algún vínculo con ellos.

***Para recordarle las citas médicas y los beneficios o servicios relacionados con su salud:***

Podemos usar su PHI para enviarle recordatorios de sus citas médicas. Podemos usar su PHI para avisarle sobre otro tratamiento de atención médica, servicios o beneficios.

***Para cumplir con la ley:***

Compartiremos su PHI cuando la ley así nos lo exija. Compartiremos su PHI cuando así se nos exija en un tribunal o en otro procedimiento legal. Por ejemplo, revelaremos su PHI si una ley dice que debemos informar la PHI de las personas que han sido sufrido abusos.

***Para informar sobre las actividades de salud pública:***

Compartiremos su PHI con funcionarios gubernamentales a cargo de la recolección de ciertas PHI. Por ejemplo, podemos compartir PHI sobre nacimientos, defunciones y algunas enfermedades.

***Para actividades de supervisión de salud:***

Podemos compartir su PHI si una dependencia gubernamental está realizando actividades aprobadas o requeridas por la ley, tales como auditorías, investigaciones, otorgamiento de licencias o medidas disciplinarias. Los organismos de supervisión incluyen dependencias gubernamentales a cargo del sistema de atención de salud, programas de beneficios, incluidos Medicaid, SCHIP, o Healthy Kids (Niños Saludables), y programas de reglamentación gubernamental.

***Para los fines de disposición de sus restos mortales:***

Podemos compartir su PHI con funcionarios forenses, médicos forenses y directores de funeral. Si lo permite la ley, también podemos compartir su PHI con las organizaciones que ayudan a encontrar órganos, ojos y tejido para donaciones o trasplantes.

***Para evitar daños:***

Para evitar una grave amenaza para la salud o la seguridad de una persona o del público, podemos proporcionar su PHI a las agencias policiales u otros que puedan detener o reducir el daño.

***Para ciertas funciones del gobierno:***

Podemos compartir su PHI por razones de seguridad nacional. Por ejemplo, podemos compartir su PHI para proteger al Presidente de Estados Unidos.

***Para Indemnización del Trabajador:***

Podemos compartir su PHI para obedecer a las leyes de indemnización del trabajador.

***Demandas judiciales y disputas:***

Si está involucrado en una demanda judicial o en una disputa, podemos compartir su PHI en respuesta a la orden de un tribunal u orden administrativa, o a otro proceso legal.

***Para investigación:***

Podemos compartir su PHI con los investigadores cuando una Junta de Revisión Institucional o una junta de privacidad han seguido los requisitos de información de la HIPAA.

***Otros Usos e Intercambio de Su Información de Salud:***

Le solicitaremos su autorización escrita, conocida como autorización, antes de hacer cualquier uso o revelación de su PHI que no se describa en este aviso. Si nos da su autorización escrita, posteriormente puede decidir que ya no desea que nosotros usemos o revelemos su PHI de esa manera. Si cambia de opinión, nos debe avisar por escrito. En ese momento nosotros dejaremos de usar su PHI de esa manera.

***¿Le Entregarán mi PHI a mi Familia, Amigos u Otros?***

Podemos compartir su PHI con un amigo o miembro de su familia que esté involucrado en su atención o que le ayude a pagar por su atención cuando usted esté presente. Por ejemplo, si uno de nuestros administradores de caso lo visita en el hospital y su madre está con usted, podemos hablar de su PHI con usted delante de ella. No hablaremos sobre su PHI en presencia de otras personas si así nos lo indica. Puede suceder a veces que usted no esté presente o no pueda tomar decisiones con respecto a la atención de su salud. Si esto sucediera, podemos compartir su PHI si pensamos que es lo mejor para usted. Por ejemplo, podemos compartir su PHI con alguien que está con usted cuando está inconsciente para que usted pueda recibir atención.

## ¿Cuáles son mis Derechos Según la Ley Federal con Respecto a mi PHI?

La ley le otorga los siguientes derechos con respecto a su PHI. Para recibir información sobre éstos derechos, por favor llame al Servicio para Afiliados.

1. **Puede ver u obtener copias de su PHI;** A veces su derecho a ver u obtener copias de su PHI puede ser limitado. Debe solicitarlo por escrito. Podemos cobrarle un honorario por copiar y enviarle la PHI.
2. **Puede pedirnos que limitemos nuestros usos y revelaciones para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica.** – No estamos obligados a aceptar la solicitud. También nos puede pedir que limitemos las revelaciones a alguien que participa en su atención o paga por su atención, como por ejemplo un familiar o amigo.
3. **Puede pedirnos que enviemos su PHI a otra dirección si es necesario para protegerlo de algún peligro. Puede pedirnos que nos comuniquemos con usted de cierta manera si es necesario para protegerlo de algún peligro.** – Por ejemplo, puede pedirnos que le enviemos su PHI a su dirección laboral en vez de enviarla a su dirección residencial. Puede pedirnos que enviemos su PHI por correo electrónico en lugar de enviarla por correo ordinario. Debe comunicarnos por escrito lo que desee. Debe decirnos si puede estar en peligro si no aceptamos su solicitud.
4. **Puede conseguir una lista de ciertas revelaciones que hemos hecho sobre su PHI.** – La lista sólo incluirá las revelaciones hechas después del 14 de abril de 2003. La lista no incluirá ciertos tipos de revelaciones. Le proporcionaremos gratuitamente una lista durante cualquier período de 12 meses. Tendrá que pagar por cualquier lista adicional que solicite durante ese período.
5. **Puede pedirnos que corrijamos su PHI si piensa que hay algún error.** Debe pedirnos por escrito y decirnos por qué desea que corrijamos la información.
6. **Puede conseguir una copia de papel de este aviso en cualquier momento.** Para obtener una copia de papel de este aviso, llame al Servicio para Afiliados.

## ¿Puedo Quejarme sobre sus Prácticas de Privacidad?

**¡Sí! NO SE LE CASTIGARÁ POR PRESENTAR UN RECLAMO.** Si piensa que nosotros violamos sus derechos de privacidad puede presentar un reclamo. Debe enviar su reclamo por escrito a:

Trusted Health Plan  
1100 New Jersey Ave., SE  
Ste. 840  
Washington, DC 20003

Puede enviar un reclamo por escrito al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Sociales (DHHS, por sus siglas en inglés) a:

Oficina de Derechos Civiles  
200 Independence Avenue, SW

Washington, DC 20201

También puede llamar al DHHS al (877) 696-6775.

**¿Cómo sabré si cambian mis derechos?**

Podemos cambiar este aviso y nuestras políticas de privacidad en cualquier momento. Entonces el nuevo aviso se aplicará a toda su PHI. Le haremos llegar el nuevo aviso en todos los casos. El nuevo aviso contendrá la nueva fecha de vigencia.

Si tiene preguntas sobre este aviso, contacte al Servicio para Afiliados al 202-821-1100-7511.

# Aviso para Afiliados a la Parte D de Medicare

## Para los Afiliados a Medicare y a Medicaid

Si recibe Medicare y Medicaid al mismo tiempo, comenzando el 1 de enero de 2006 recibirá sus medicamentos del programa de la Parte D de Medicare.

Trusted sólo cubrirá sus medicamentos para

- Ciertos medicamentos de venta libre
- Barbitúricos
- Benzodiazepinas

Si tiene preguntas acerca de sus medicamentos llame al Servicio para Afiliados de Trusted. Si tiene preguntas acerca de la Parte D de Medicare también puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o visitar el [www.Medicare.gov](http://www.Medicare.gov) sitio web.

## Qué Significan Algunas Palabras

Directiva Anticipada	Un documento escrito, legal que usted firma haciendo saber a otros qué atención médica desea o qué atención no desea recibir, si está muy enfermo o herido y no puede hablar por si mismo.
Representante	Una persona que le ayuda a obtener la atención médica y otros servicios que usted necesita
Apelación	Una apelación es una clase especial de reclamo que usted presenta si está en desacuerdo con una decisión tomada por Trusted al negarle una solicitud de servicios de atención médica o con respecto al pago de servicios que ya recibió. También puede hacer esta clase de reclamo si está en desacuerdo con una decisión para interrumpir los servicios que está recibiendo
Cita	Una hora y día determinado que usted y su doctor se reúnen para hablar sobre sus necesidades de atención médica
Administrador de Atención Médica	Alguien que trabaja para Trusted y que le ayudará a aquellas personas que forman parte del <u>Programa de Administración de Enfermedades</u> a recibir la atención y la información necesaria para mantenerse saludables.
Examen de control	Ver <u>Examen de Detección</u>
Reclamo	Ver <u>Denuncia</u>
Anticoncepción	Control de la natalidad
Servicios Cubiertos	Servicios de Atención Médica que Trusted pagará
Desintoxicación	Eliminar las sustancias nocivas del cuerpo como las drogas y el alcohol
Desarrollo	La manera en que crece su niño
Programa de Administración de Enfermedades	Un programa para ayudar a las personas con enfermedades crónicas o <u>Necesidades Especiales de Atención Médica</u> que sufren de condiciones como asma, hipertensión o enfermedades mentales para que reciban la atención y los servicios que necesitan



Equipo Médico Duradero	Equipo médico especial que su médico le puede pedir u ordenar que use en su hogar
Atención de Emergencia	Atención que necesita de inmediato para tratar una condición grave, súbita, y en la que a veces puede correr riesgo su vida.
EPSDT	Programa de <u>Examen de Detección</u> , Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico Anticipado, (también llamado Health Check, Programa de Exámenes de Control de la Salud en español) que presta atención médica a los afiliados menores de 21 años
Audiencia Imparcial	Si presenta una <u>Denuncia/Reclamo</u> , puede pedir una audiencia con la Oficina de Audiencias Administrativas de DC
Planificación Familiar	Servicios como análisis de embarazo, control de natalidad, análisis y tratamiento para enfermedades de transmisión sexual, y asesoría y análisis de VIH/SIDA
Medicina de Familia y General	Un médico que puede tratar a la familia entera
Denuncia	Si está insatisfecho con la atención que recibe o con los servicios de atención médica que Trusted le provee, puede llamar al Servicio para Afiliados para presentar una <u>Denuncia/Reclamo</u>
Manual	Este libro que le proporciona información sobre Trusted y nuestros servicios
Programa de Control de Salud	Ver <u>EPSDT</u>
Personas con Problemas Auditivos	Si no puede oír bien, o si es sordo
IDEA	Ley de Educación de Individuos con Discapacidades; es una ley federal que presta servicios a niños con retrasos en su desarrollo y necesidades de atención médica especializada.
Inmunización	Inyección, vacuna
Médico de Medicina Interna	Médico para adultos y niños mayores de 14 años de edad
Servicios de Interpretación/Traducción	Ayuda de Trusted si necesita hablar con alguien que hable su idioma, o si necesita ayuda para hablar con su médico u hospital

Organización de Atención Médica Administrada (MCO, por sus siglas en inglés)	Una empresa que recibe el pago del Distrito de Columbia para proveerle atención médica y servicios de salud
Plan de Atención Administrada	Un plan que le proporciona una lista de <u>Proveedores</u> con los cuales usted se puede atender
Maternidad	El tiempo en que una mujer está embarazada
Afiliado	La persona que recibe atención médica de Trusted
Tarjeta de Identificación de Afiliado	La tarjeta que le informa a sus médicos, hospitales, farmacias y demás proveedores a otros que usted está afiliado a Trusted
Salud Mental	Cómo piensa, siente y actúa una persona en diferentes situaciones
Proveedores de la Red	Médicos, enfermeras, odontólogos y otras personas que cuidan de su salud y que forman parte de Trusted
Servicios Sin Cobertura	Atención médica por la que Trusted no paga
OB/GIN	Obstetra/Ginecólogo; médico que está capacitado para atender la salud de la mujer, incluso cuando está embarazada
Proveedores Fuera de la Red	Médicos, enfermeras, odontólogos y otras personas que cuidan de su salud y que no forman parte de Trusted
Pediatra	Médico que atiende a los niños
Farmacia	La tienda donde usted recoge sus medicamentos
Plan de Incentivos para Médicos	Le informa si su médico tiene algún acuerdo especial con Trusted
Atención de Posparto	Atención de la salud de la mujer después de que nace su bebé
Atención Prenatal	Atención que se le brinda a una embarazada durante todo el embarazo
Prescripción	Medicamento que su médico le receta; debe llevarla a la <u>farmacia</u> /tienda para recoger el medicamento
Asesoría Preventiva	Cuando quiere conversar con alguien sobre las maneras en que le pueden ayudar para mantenerse saludable o prevenir que se enferme o lastime
Proveedor de Atención Primaria (PCP)	El médico que lo atiende casi siempre

Autorización Previa	Autorización escrita de Trusted para obtener atención médica o tratamiento que usualmente no está cubierto por Trusted
Guía de Proveedores	Una lista de todos los proveedores que forman parte de Trusted
Proveedores	Médicos, enfermeras, odontólogos y otras personas que atienden su salud
Derivación	Cuando su médico principal le entrega una nota escrita que lo deriva a ver a otro médico
Atención de Rutina	La atención normal que usted recibe de su proveedor de atención primaria o de un médico al que su proveedor de atención primaria lo derivó. <u>Atención de Rutina</u> puede ser un <u>Examen de Control</u> , un examen físico, un examen preventivo y atención normal de los problemas de salud como diabetes, asma e hipertensión
Exámenes de Detección	Un examen que su médico u otro proveedor de atención médica puede realizarle para averiguar si está saludable. Esto podría ser un examen de audición, de visión o una evaluación para averiguar si su niño está desarrollándose normalmente
Servicios de Auto-Derivación	Ciertos servicios que puede recibir sin obtener una nota escrita o <u>Derivación</u> de su médico principal
Servicios	La atención que recibe de su médico u otro <u>Proveedor</u> de atención médica
Necesidades de Atención Médica Especializada	Niños y adultos que necesitan atención médica y otros servicios que sean superiores o diferentes de los que necesitan otros niños y adultos
Especialista	Un médico que está capacitado para brindar una clase especial de atención como un otorrinolaringólogo o un podólogo
Atención Especializada	Atención médica proporcionada por médicos o enfermeras capacitados para brindar una clase específica de atención médica
Procedimientos de Esterilización	Una cirugía a la que se puede someter si no desea tener hijos en el futuro
Servicios de Transporte	Ayuda de Trusted para que acuda a su cita, la cual puede incluir boletos de autobús o del metro, boletos para pagar un taxi, camionetas para sillas de ruedas, o ambulancias. El tipo de transporte que obtenga dependerá de sus necesidades médicas
Tratamiento	La atención médica que recibe de su médico

Atención de Urgencia	Atención que necesita en un plazo de 24 horas, pero no de inmediato
Personas con Problemas Visuales	Si no puede ver bien o si es ciego