

Manual del miembro



nh healthy families

*Fecha de entrada en vigencia:
1 de septiembre de 2024*

Manual del miembro del programa de administración de la atención de Medicaid de New Hampshire

Fecha de entrada en vigencia:
1 de septiembre de 2024



Índice

Capítulo 1.	Introducción para los miembros	5
Sección 1.1	Bienvenida	5
Sección 1.2	¿Qué lo hace elegible para ser miembro del plan?	5
Sección 1.3	Qué esperar del plan	6
Sección 1.4	Mantener actualizada su información personal y otra información de seguro	9
Sección 1.5	Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan	11
Capítulo 2.	Números telefónicos y recursos importantes	13
Sección 2.1	Cómo comunicarse con Servicios para Miembros de NH Healthy Families	13
Sección 2.2	Cómo comunicarse con el plan por una decisión de cobertura o para presentar una apelación	15
Sección 2.3	Cómo comunicarse con el plan acerca de una queja	16
Sección 2.4	Cómo comunicarse con el plan acerca de la coordinación de la atención	17
Sección 2.5	Cómo comunicarse con la Línea de asesoramiento de enfermería del plan	18
Sección 2.6	Cómo solicitar servicios de salud conductual (servicios de salud mental o para trastornos por abuso de sustancias)	20
Sección 2.7	Cómo solicitar la asistencia de transporte médico que no es de emergencia	21
Sección 2.8	Cómo comunicarse con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS	24
Sección 2.9	Cómo comunicarse con el defensor del paciente de atención a largo plazo de NH	255
Sección 2.10	Cómo comunicarse con el defensor del paciente del NH DHHS	266
Sección 2.11	Cómo comunicarse con el Centro de recursos para el envejecimiento y la discapacidad ServiceLink	277
Sección 2.12	Cómo denunciar presuntos casos de fraude, despilfarro y abuso	288
Sección 2.13	Otra información y recursos importantes	30
Capítulo 3.	Cómo usar NH Healthy Families para recibir servicios cubiertos	322
Sección 3.1	El PCP, el médico que proporciona y supervisa su atención médica	344
Sección 3.2	Servicios que puede recibir sin aprobación previa	377
Sección 3.3	Cómo obtener atención de especialistas y otros proveedores de la red	377
Sección 3.4	Qué sucede cuando un PCP, un especialista u otro proveedor de la red abandonan nuestro plan	41
Sección 3.5	Cómo obtener atención de proveedores que no pertenecen a la red	423
Sección 3.6	Atención de emergencia, de urgencia y fuera del horario de atención	433
Capítulo 4.	Servicios cubiertos	50
Sección 4.1	Acerca del Cuadro de beneficios (lo que está cubierto)	50
Sección 4.2	Cuadro de beneficios	51
Sección 4.3	Beneficios adicionales proporcionados por el plan	100
Sección 4.4	Beneficios de Medicaid de New Hampshire cubiertos fuera del plan	106
Sección 4.5	Beneficios que no cubre nuestro plan ni Medicaid de New Hampshire	1148
Capítulo 5.	Cómo usar NH Healthy Families para administrar su salud	110

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 5.1	Mantenerse saludable.....	110
Sección 5.2	Apoyo con la coordinación de la atención.....	111
Sección 5.3	Continuidad de la atención y transiciones	112
Sección 5.4	Aseguramiento de la paridad de la salud mental y trastornos por abuso de sustancias	1194
Capítulo 6.	Reglas sobre la autorización previa de servicios.....	116
Sección 6.1	Servicios médicamente necesarios	116
Sección 6.2	Cómo obtener autorización del plan para algunos servicios	118
Sección 6.3	Cómo obtener autorización para servicios fuera de la red.....	121
Sección 6.4	Admisiones en hospital fuera de la red en caso de emergencia.....	121
Sección 6.5	Cómo obtener servicios e insumos de planificación familiar dentro y fuera de la red	122
Sección 6.6	Cómo obtener una segunda opinión médica	122
Capítulo 7.	Cómo obtener medicamentos con receta cubiertos	123
Sección 7.1	Reglas y restricciones a la cobertura de medicamentos.....	123
Sección 7.2	Formulario o lista de medicamentos preferidos del plan	1338
Sección 7.3	Tipos de medicamentos que no cubrimos.....	130
Sección 7.4	Surtir recetas en farmacias de la red	131
Sección 7.5	Cobertura de medicamentos en centros	134
Sección 7.6	Programas para ayudar a los miembros a usar los medicamentos de forma segura	134
Sección 7.7	Copagos de medicamentos con receta	135
Capítulo 8.	Cómo solicitarnos que paguemos	137
Sección 8.1	Los proveedores de la red no pueden cobrarle servicios cubiertos	137
Sección 8.2	Cómo y a dónde enviarnos su solicitud de pago.....	140
Sección 8.3	Después de que el plan recibe su solicitud de pago	140
Sección 8.4	Reglas de pago que debe recordar	141
Capítulo 9.	Sus derechos y responsabilidades.....	142
Sección 9.1	Sus derechos	142
Sección 9.2	Sus responsabilidades	144
Sección 9.3	Planificación anticipada de la atención para sus decisiones de atención médica	146



Capítulo 10. Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja 148

Sección 10.1 Acerca del proceso de apelaciones 148

Sección 10.2 Cómo presentar una apelación estándar y qué esperar después de hacerlo (apelación estándar de primer nivel) 150

Sección 10.3 Cómo presentar una apelación acelerada y qué esperar después de hacerlo (apelación acelerada de primer nivel) 152

Sección 10.4 Cómo presentar una apelación estándar mediante una audiencia imparcial estatal y qué esperar después de hacerlo (apelación estándar de segundo nivel) 154

Sección 10.5 Cómo presentar una apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal y qué esperar después de hacerlo (apelación acelerada de segundo nivel) 157

Sección 10.6 Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después 159

Sección 10.7 Cómo presentar una queja y qué esperar después de hacerlo 162

Capítulo 11. Cómo finalizar su inscripción en el plan 164

Sección 11.1 Momentos determinados en que puede finalizar voluntariamente su inscripción en el plan 164

Sección 11.2 Cuándo puede cancelarse su inscripción en el plan involuntariamente 165

Capítulo 12. Avisos legales 167

Capítulo 13. Siglas y definiciones de palabras importantes 1828

Sección 13.1 Siglas 1828

Sección 13.2 Definiciones de palabras importantes 1839

Capítulo 1. Introducción para los miembros

Sección 1.1 Bienvenida

Usted está inscrito en NH Healthy Families.

Recibirá la mayor parte de su cobertura de atención médica y medicamentos con receta de Medicaid de New Hampshire a través de nuestro plan, NH Healthy Families, un plan de atención administrada de Medicaid de New Hampshire. Consulte las secciones 4.1 (*Acerca del Cuadro de beneficios [lo que está cubierto]*) y 4.2 (*Cuadro de beneficios*) para ver una lista de los servicios que cubre el plan.

NH Healthy Families tiene contrato con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire (New Hampshire Department of Health and Human Services, NH DHHS) para prestar los servicios cubiertos descritos en el Cuadro de beneficios que aparece en el capítulo 4 (*Servicios cubiertos*). El plan tiene contrato con una red de médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores para prestar servicios cubiertos a sus miembros. Si desea obtener más información sobre cómo usar proveedores dentro y fuera de la red, consulte el capítulo 3 (*Cómo usar NH Healthy Families para recibir servicios cubiertos*).

Como miembro de NH Healthy Families, recibirá su cobertura de atención médica y medicamentos con receta a través de nuestro plan. También ofrecemos programas de salud diseñados para ayudarlo a administrar sus necesidades médicas o de salud conductual especiales a través de educación y capacitación sobre su afección médica.

Su opinión es importante para nosotros. Varias veces al año, NH Healthy Families convoca reuniones del Comité asesor de miembros para escuchar las opiniones de los miembros como usted. Si le interesa participar en el Comité asesor de miembros del plan, háganoslo saber llamando al Servicio para miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este manual).

Sección 1.2 ¿Qué lo hace elegible para ser miembro del plan?

Medicaid es un programa conjunto federal y estatal que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a recibir la cobertura de atención médica necesaria.

Usted es elegible para ser miembro de nuestro plan, siempre y cuando cumpla los siguientes requisitos:

- sea y siga siendo elegible para Medicaid de New Hampshire*;
- viva en New Hampshire (el área de servicio de NH Healthy Families); y
- sea un ciudadano de Estados Unidos o tenga residencia legal en este país.

Si está embarazada e inscrita en NH Healthy Families al momento del parto, el bebé tendrá cobertura de

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

NH Healthy Families automáticamente a partir de la fecha de su nacimiento. Comuníquese sin costo con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este, cuando nazca su bebé o para obtener más información sobre Medicaid de New Hampshire y sus programas.

*La continuidad de su elegibilidad para Medicaid de New Hampshire se vuelve a determinar cada seis a doce meses. Varias semanas antes de que venza el plazo para renovar su elegibilidad, recibirá una carta por correo postal o un correo electrónico de NH Easy con una Solicitud de Redeterminación del DHHS de NH. Para asegurarse de que no haya interrupción de su cobertura de atención médica, debe completar y devolver la Solicitud de redeterminación antes de la fecha indicada en el aviso. Si necesita ayuda para completar el formulario, comuníquese sin costo con el Centro de servicio al cliente del DHHS de NH (elegibilidad) al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del Este.

Sección 1.3 Qué esperar del plan

Manual del miembro

Este Manual del miembro describe cómo funciona el plan y está vigente a partir del 1 de julio de 2023 y 1 de enero de 2024 y durante todos los meses en que esté inscrito en NH Healthy Families. El Manual del miembro también está disponible en nuestro sitio web www-es.nhhealthyfamilies.com.

Su tarjeta de membresía de NH Healthy Families: úsela para recibir todos los servicios y medicamentos con receta cubiertos.

Mientras sea miembro de nuestro plan, debe utilizar su tarjeta de membresía de NH Healthy Families siempre que reciba servicios o medicamentos con receta cubiertos. Sin embargo, incluso si no tiene su tarjeta de membresía del plan, un proveedor no deberá negarle la atención. Si un proveedor se niega a tratarlo, llame a nuestro departamento de Servicios para Miembros. Verificaremos su elegibilidad para atenderse con dicho proveedor.

A continuación, se muestra una tarjeta de membresía como ejemplo:



Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Siempre que sea miembro del plan, **debe utilizar su tarjeta de membresía de NH Healthy Families** para recibir servicios cubiertos. Guarde también su tarjeta de Medicaid de New Hampshire. Presente su tarjeta de membresía del plan y su tarjeta de Medicaid de New Hampshire siempre que reciba servicios.

Si su tarjeta de membresía del plan se deteriora, se pierde o se la roban, llame a Servicios para Miembros de inmediato. Le enviaremos una nueva tarjeta. (Los números de teléfono de Servicios para Miembros se encuentran en la contraportada de este manual). También puede ingresar en su cuenta del portal seguro para miembros para solicitar una nueva tarjeta e imprimir una provisoria válida por 24 horas, que podrá usar para surtir recetas o presentar en la cita con el médico mientras espera que le llegue la tarjeta definitiva.

Llamada de bienvenida

Comprender sus necesidades de salud y otras necesidades especiales es importante para nosotros. Cuando se incorpore a NH Healthy Families por primera vez, lo/la llamaremos para darle la bienvenida como miembro del plan. Durante la llamada, le explicaremos las reglas del plan y responderemos todas las preguntas que pudiera tener acerca del mismo. Lo/la ayudaremos a seleccionar un médico de atención primaria (PCP) y podemos ayudarle a programar una visita de bienestar con su PCP.

Por último, como se describe en la siguiente sección, explicaremos la importancia de completar una Evaluación de riesgos para la salud (HRA) con su Médico de atención primaria (PCP).

Evaluación de detección de riesgos de salud (HRA)

El DHHS de NH nos exige que usted complete su Evaluación de riesgos para la salud (HRA) para la revisión con su PCP. La información que proporcione en la HRA ayuda a su PCP a planificar y trabajar con usted para satisfacer sus necesidades de atención médica y funcionales.

Aviso de la Explicación de beneficios

Cada cierto tiempo, le enviaremos un informe llamado “*Explicación de beneficios*” (Explanation of Benefits, EOB).

En la Explicación de beneficios, se indica el monto total que usted u otras personas en su nombre han gastado en un servicio en particular. La Explicación de beneficios también está disponible si la solicita. Para obtener una copia, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual). También puede imprimir una copia de su EOB a través de nuestro portal seguro para miembros en www-es.NHhealthyfamilies.com.

Portal seguro para miembros

Todos los miembros de NH Healthy Families tienen acceso gratuito a la información de su cuenta y a herramientas útiles las 24 horas, todos los días, a través del portal seguro para miembros.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Una vez que se inscribe y se vuelve activo en NH Healthy Families, puede crear una cuenta en línea en la que podrá actualizar su PCP, enviar un correo electrónico seguro a un representante de NH Healthy Families, completar la Evaluación de detección de riesgos de salud y ver su resumen de beneficios, entre otras cosas. Para acceder al portal seguro para miembros, ingrese en nuestro sitio web www-es.nhhealthyfamilies.com y seleccione “Inicio de sesión” en la parte superior. Siga las instrucciones en la pantalla para acceder al portal. Si es la primera vez que accede y debe crear una cuenta, deberá ingresar su fecha de nacimiento y su número de identificación de miembro de NH Healthy Families. Si tiene preguntas o necesita ayuda, comuníquese con nuestro departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Conecte su atención médica: nuevas opciones para administrar sus registros médicos digitales

El 1 de julio de 2021, una nueva regla federal llamada Regla de Interoperabilidad y Acceso para Pacientes (CMS 9115 F) facilitó que los miembros puedan obtener sus registros médicos cuando más los necesiten. Ahora tiene acceso total a sus registros médicos en su dispositivo móvil, lo que le permite controlar mejor su salud e informarse sobre los recursos disponibles para usted.

Imagine lo siguiente:

- Consulta con un médico nuevo porque no se siente bien y ese médico puede acceder a su historia clínica de los últimos cinco años.
- Usted accede a un directorio de proveedores actualizado para buscar un proveedor o especialista.
- Ese proveedor o especialista puede usar su historia clínica para diagnosticarlo/a y asegurarse de que reciba la mejor atención.
- Consulta en la computadora si una reclamación fue pagada, rechazada o todavía se está procesando.
- Si lo desea, puede llevarse su historia clínica cuando cambie de plan de salud*.

** En 2022, los miembros pueden empezar a solicitar llevarse sus registros médicos cuando cambien de plan de salud.*

La nueva regla facilita la búsqueda de información sobre:**

- reclamaciones (pagadas y rechazadas)
- cobertura de medicamentos en farmacias
- partes específicas de su información clínica
- proveedores de atención médica

*** Puede obtener información sobre las fechas en las que recibió atención a partir del 1 de enero de 2016.*

Para más información, visite su cuenta de miembro en línea.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 1.4 Mantener actualizada su información personal y otra información de seguro

Cómo ayudar a garantizar que tengamos información precisa sobre usted

Su registro de membresía del plan contiene información obtenida del NH DHHS, que incluye su dirección y número de teléfono. Es importante que mantenga su información actualizada. Los proveedores de la red y el plan deben tener información correcta para comunicarse con usted cuando sea necesario.

Infórmenos sobre estos cambios:

- Cambios en su nombre, su dirección o su número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro médico que tenga, incluido lo siguiente:
 - Una póliza de seguro médico grupal de un empleador para empleados o jubilados, ya sea para usted o para otra persona en su núcleo familiar que tenga cobertura del plan.
 - Cobertura de la compensación a los trabajadores debido a una enfermedad o lesión relacionadas con el trabajo.
 - Beneficios para veteranos o cobertura de otro plan de salud del Gobierno.
 - Medicare.
 - Cobertura en virtud de la Ley de Reconciliación del Presupuesto Colectivo Consolidado (Consolidated Omnibus Budget Reconciliation Act, COBRA) u otra cobertura de continuación del seguro médico (la COBRA es una ley que exige que determinados empleadores permitan que los empleados y sus dependientes conserven su cobertura de salud grupal por un período después de que abandonen el empleo o se produzcan cambios en el empleo y otros eventos de la vida).
 - Algún reclamo por responsabilidad civil, como reclamos por accidentes de automóvil, si lo tiene.
- Cambios en sus ingresos o en el apoyo financiero que recibe.
- Si lo admiten en un asilo de ancianos.
- Si tiene un bebé.
- Si recibe atención en un hospital o en una sala de emergencias fuera del área o fuera de la red.
- Si cambia de tutor, custodio, representante autorizado o representante personal, o si se activa su poder notarial duradero.

Si alguna parte de esta información cambia, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual) o comuníquese sin costo con el Centro de servicio al cliente de Medicaid de New Hampshire al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.

La información médica personal de los miembros se mantiene de forma confidencial

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Las leyes federales y estatales nos exigen que mantengamos en privado sus registros médicos y la información médica personal. Protegemos su información médica según lo exigen esas leyes.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 1.5 **Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan**

Qué plan paga primero cuando tiene otro seguro

Medicaid es el último en pagar. Eso significa que, cuando usted tiene otro seguro (como la cobertura médica grupal de un empleador o Medicare), ellos siempre pagan sus facturas de atención médica primero. Esto se llama “seguro primario”. Usted debe respetar todas las reglas de su seguro primario al recibir servicios. Es posible que ciertos artículos o servicios no cubiertos por su seguro primario, así como los copagos o deducibles de dicho seguro, estén cubiertos por NH Healthy Families. Para que los reclamos se paguen correctamente, es importante que utilice proveedores que estén dentro de la red de su seguro primario y de nuestra red.

Cuando reciba servicios, dígalos a su médico, hospital o farmacia si tiene otro seguro médico. Su proveedor sabrá cómo procesar los reclamos cuando usted tenga un seguro primario y Medicaid de New Hampshire a través de NH Healthy Families. Si recibe una factura por sus servicios de atención médica cubiertos, consulte el capítulo 8 (*Cómo solicitarnos que paguemos*).

Si tiene otro seguro (como la cobertura médica grupal de un empleador o Medicare) y usa Medicaid como seguro secundario, no necesita obtener una autorización previa para que NH Healthy Families pague los servicios después del seguro primario. Si un servicio no está cubierto o es denegado por el seguro primario pero está cubierto por Medicaid, es posible que se requiera autorización previa para que NH Healthy Families lo cubra. Para ver una descripción de los servicios que requieren autorización previa, consulte el capítulo 4 (*Cuadro de beneficios*).

Si tiene preguntas o necesita actualizar su información de seguro, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Quién paga si un tercero es, o es posible que sea, responsable de su lesión

Si un tercero le produce una lesión, NH Healthy Families atravesará un proceso llamado «subrogación». Esto significa que podemos utilizar su cesión de derechos legales autorizada como condición de su solicitud de Medicaid para recuperar el dinero que gastamos por sus servicios médicos, de la siguiente manera:

- cobrándole a la persona responsable de su lesión;
- cobrándole a la compañía de seguros o al tercero responsable.

Si un tercero es, o es posible que sea, responsable de pagar los servicios relacionados con su lesión, utilizaremos su cesión de derechos legales para recuperar la totalidad del dinero que pagamos o pagaremos por los servicios de atención médica correspondientes a su lesión. En ningún caso se le exigirá que pague directamente por los servicios médicos.

Para hacer valer estos derechos, podemos emprender acciones legales, con o sin su consentimiento,

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

contra cualquier parte responsable para que nos reembolsen el dinero que pagamos por su tratamiento. Nuestros derechos de subrogación se aplican incluso si el miembro que sufre la lesión es menor de 18 años. Si un tercero le paga directamente a usted por los gastos médicos que nosotros pagamos, tenemos derecho a que usted nos devuelva el importe total que pagamos por su tratamiento.

Si usted tiene otra cobertura disponible a causa de una lesión accidental (como un accidente automovilístico), llame a Servicios para miembros lo antes posible (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

Si un abogado lo representa por su lesión, es su responsabilidad informarle a este que tiene cobertura de Medicaid a través de NH Healthy Families. También debe informar a cualquier compañía de seguros (ya sea su seguro o el de un tercero) relacionada con la lesión accidental que tiene cobertura de Medicaid a través de nuestro plan y proporcionarle la información de contacto pertinente. Además, si recibimos información de otra fuente acerca de que tal vez usted tenga otra cobertura como resultado de un accidente, es posible que nos comuniquemos con usted para obtener detalles sobre su accidente y la otra cobertura.

Si tiene preguntas o necesita actualizar su información del seguro, llame a Servicios para miembros (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes

Sección 2.1 Cómo comunicarse con Servicios para Miembros de NH Healthy Families

Si necesita asistencia con preguntas sobre la cobertura, cómo encontrar un proveedor, los reclamos, las tarjetas de membresía u otros asuntos, comuníquese por teléfono o por escrito con Servicios para Miembros de NH Healthy Families. Nos complacerá poder ayudarlo.

En caso de una emergencia médica: marque 911 o acuda directamente a la sala de emergencias del hospital más cercano.

En caso de una emergencia de salud mental y/o por abuso de sustancias o crisis: Si usted o alguien que conoce necesita apoyos/servicios de salud emocional o mental (o hay riesgo de suicidio), llame, envíe un mensaje de texto o chatee con el **988**, la línea Lifeline de ayuda contra el suicidio y las crisis disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana, para comunicarse con un consejero de crisis capacitado. Lifeline es un servicio nacional que proporciona apoyo emocional gratuito y confidencial a las personas en crisis suicida o con problemas emocionales.

También puede llamar o enviar un mensaje de texto al número gratuito del Punto de acceso de respuesta rápida de NH (**1-833-710-6477**) a cualquier hora del día o de la noche. Los servicios de respuesta en caso de crisis están disponibles por teléfono, por mensaje de texto o en persona a través de los Equipos Móviles de Crisis, que pueden reunirse con usted cuando y donde los necesite.

También puede llamar al 211 para ponerse en contacto con la sede de Doorway local para obtener ayuda y servicios contra el abuso de sustancias en NH.

Para ver la descripción de los servicios de emergencia para salud mental y abuso de sustancias, consulte el Capítulo 4 (*Cuadro de beneficios: Atención médica de emergencia; Servicios de salud mental ambulatorios; Servicios de tratamiento del abuso de sustancias (SUD)*).

Medio	Información de contacto de Servicios para Miembros de NH Healthy Families
POR TELÉFONO	<p>1-866-769-3085</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención habitual es de lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., y jueves y viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.</p> <p>Servicios para Miembros también ofrece servicios gratuitos de interpretación para personas que no hablan inglés.</p>
TTY/TDD	<p>1-855-742-0123, servicio de retransmisión 711</p> <p>Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p>
POR FAX	<p>1-877-502-7255</p>
POR ESCRITO	<p>NH Healthy Families 2 Executive Park Drive, Bedford, NH 03110</p>
SITIO WEB	<p>www.NHhealthyfamilies.com</p>

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 2.2 **Cómo comunicarse con el plan por una decisión de cobertura o para presentar una apelación**

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre si un servicio o un medicamento están cubierto por el plan. La decisión de cobertura también puede incluir información sobre el monto de copagos de medicamentos con receta que podría tener que pagar. Si no está de acuerdo con nuestra decisión de cobertura, tiene derecho a apelar dicha decisión.

Una apelación es una manera formal de solicitar que reconsideremos y cambiemos una decisión de cobertura que hemos tomado. Para obtener más información sobre las apelaciones, consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Medio	Información de contacto para decisiones de cobertura y apelaciones
POR TELÉFONO	<p>1-866-769-3085</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención habitual es de lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., y jueves y viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.</p> <p>Servicios para Miembros también ofrece servicios gratuitos de interpretación para personas que no hablan inglés.</p>
TTY/TDD	<p>1-855-742-0123, servicio de retransmisión 711</p> <p>Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p>
POR FAX	<p>1-866-270-9943</p>
POR ESCRITO	<p>NH Healthy Families Grievance and Appeals Department 2 Executive Park Drive Bedford, NH 03110</p>
SITIO WEB	<p>www.NHhealthyfamilies.com</p>

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 2.3 **Cómo comunicarse con el plan acerca de una queja**

Una queja es el nombre formal del proceso que un miembro utiliza para quejarse ante el plan sobre el personal del plan, los proveedores del plan, la cobertura y los copagos. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Medio	Información de contacto sobre quejas
POR TELÉFONO	<p>1-866-769-3085</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención habitual es de lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., y jueves y viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.</p> <p>Servicios para Miembros también ofrece servicios gratuitos de interpretación para personas que no hablan inglés.</p>
TTY/TDD	<p>1-855-742-0123, servicio de retransmisión 711</p> <p>Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p>
POR FAX	1-866-270-9943
POR ESCRITO	<p>NH Healthy Families Grievance and Appeal Department 2 Executive Park Drive Bedford, NH 03110</p>

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
 1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)
 De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 2.4 **Cómo comunicarse con el plan acerca de la coordinación de la atención**

Gestión de la atención es el término que se usa para describir la práctica del plan de asistir a los miembros para que reciban los servicios y apoyos comunitarios necesarios. Los gestores de la atención se aseguran de que los participantes del equipo de atención médica del miembro tengan información sobre todos los servicios y apoyos proporcionados al miembro, que incluyen los servicios prestados por cada miembro o proveedor del equipo. Para obtener más información, consulte la Sección 5.2 (*Apoyo con la coordinación y la gestión de la atención*).

Medio	Información de contacto para coordinación de la atención
POR TELÉFONO	Póngase en contacto con su PCP para que le ayude con la coordinación de la atención. La información sobre su PCP se encuentra en su Carta de Bienvenida si es un/una nuevo/a miembro. También puede iniciar sesión en su portal seguro en línea, consultar el Directorio de proveedores disponible en nuestro sitio web en www.NHhealthyfamilies.com o llamar a Servicios para Miembros al 1-866-769-3085. Los horarios de atención son de lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., y jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. EST.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 2.5 **Cómo comunicarse con la Línea de asesoramiento de enfermería del plan**

La Línea de asesoramiento de enfermería es un servicio telefónico de información médica gratuita disponible las 24 horas, proporcionado por NH Healthy Families. Los enfermeros registrados están listos para responder sus preguntas las 24 horas del día, los 365 días del año. Comuníquese con la Línea de asesoramiento de enfermería para consultar sobre lo siguiente:

- Indicaciones médicas.
- Biblioteca de información de salud.
- Respuestas a preguntas sobre su salud.
- Recomendaciones sobre una lesión o enfermedad.
- Ayuda para programar citas con su PCP.

En caso de una emergencia médica: marque 911 o acuda directamente a la sala de emergencias del hospital más cercano.

En caso de una emergencia de salud mental y/o por abuso de sustancias o crisis: Si usted o alguien que conoce necesita apoyos/servicios de salud emocional o mental (o hay riesgo de suicidio), llame, envíe un mensaje de texto o chatee con el **988**, la línea Lifeline de ayuda contra el suicidio y las crisis disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana, para comunicarse con un consejero de crisis capacitado. Lifeline es un servicio nacional que proporciona apoyo emocional gratuito y confidencial a personas en crisis suicida o con problemas emocionales.

También puede llamar o enviar un mensaje de texto al número gratuito del Punto de acceso de respuesta rápida de NH (**1-833-710-6477**) a cualquier hora del día o de la noche. Los servicios de respuesta en caso de crisis están disponibles por teléfono, por mensaje de texto o en persona a través de los Equipos Móviles de Crisis, que pueden reunirse con usted cuando y donde los necesite.

También puede llamar al 211 para ponerse en contacto con la sede de Doorway local para obtener ayuda y servicios contra el abuso de sustancias en NH.

Para ver la descripción de los servicios de emergencia para salud mental y abuso de sustancias, consulte el Capítulo 4 (*Cuadro de beneficios: Atención médica de emergencia; Servicios de salud mental ambulatorios; Servicios de tratamiento del abuso de sustancias (SUD)*).

Medio	Información de contacto de la Línea de asesoramiento de enfermería
POR TELÉFONO	<p>1-866-769-3085</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. <i>La Línea de asesoramiento de enfermería está disponible las 24 horas, todos los días.</i></p> <p>Servicios para Miembros también ofrece servicios gratuitos de interpretación para personas que no hablan inglés.</p>
TTY/TDD	<p>1-855-742-0123, servicio de retransmisión 711</p> <p>Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p>

Sección 2.6 Cómo solicitar servicios de salud conductual (servicios de salud mental o para trastornos por abuso de sustancias)

El término “servicios de salud conductual” se utiliza para describir servicios de salud mental o para trastornos por abuso de sustancias. Comuníquese con NH Healthy Families cuando tenga preguntas sobre servicios cubiertos o proveedores de la red relacionadas con servicios de salud conductual y para trastornos por abuso de sustancias disponibles en nuestro plan.

No necesita una derivación de un médico. Puede consultar a cualquier proveedor de la red de NH Healthy Families para recibir servicios.

En caso de una emergencia o crisis de salud conductual (salud mental y/o consumo de sustancias) - Llame, envíe un mensaje de texto o chatee con el **988**, la línea Lifeline de ayuda contra el suicidio y las crisis disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para ponerse en contacto con un consejero de crisis capacitado. Lifeline es un servicio nacional que proporciona apoyo emocional gratuito y confidencial a personas en crisis suicida o con problemas emocionales.

También puede llamar o enviar un mensaje de texto al número gratuito del Punto de acceso de respuesta rápida de NH (**1-833-710-6477**) a cualquier hora del día o de la noche. Los servicios de respuesta en caso de crisis están disponibles por teléfono, por mensaje de texto o en persona a través de los Equipos Móviles de Crisis, que pueden reunirse con usted cuando y donde los necesite.

También puede llamar al 211 para ponerse en contacto con la sede de Doorway local para obtener ayuda y servicios contra el abuso de sustancias en NH.

Para ver la descripción de los servicios de emergencia para salud mental y abuso de sustancias, consulte el Capítulo 4 (*Cuadro de beneficios: Atención médica de emergencia; Servicios de salud mental ambulatorios; Servicios de tratamiento del abuso de sustancias (SUD)*).

Medio	Información de contacto para servicios de salud conductual (servicios de salud mental o para trastornos por abuso de sustancias)
POR TELÉFONO	<p>1-866-769-3085</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención habitual es de lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., y jueves y viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.</p> <p>Servicios para Miembros también ofrece servicios gratuitos de interpretación para personas que no hablan inglés.</p>
TTY/TDD	1-855-742-0123, servicio de retransmisión 711

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

	<p>Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p>
POR ESCRITO	<p>NH Healthy Families 2 Executive Park Drive, Bedford, NH 03110</p>
SITIO WEB	<p>www.NHhealthyfamilies.com</p>

Sección 2.7 **Cómo solicitar la asistencia de transporte médico que no es de emergencia**

El plan cubre asistencia con el transporte médico que no es de emergencia, lo que incluye reembolsos por millaje, si usted no puede pagar el costo del transporte a consultorios de proveedores y centros para recibir los servicios médicamente necesarios cubiertos por Medicaid de New Hampshire que se indican en el Cuadro de beneficios de la sección 4.2 (consulte *Servicios de transporte: transporte médico que no es de emergencia*).

Medio	Información de contacto para transporte médico que no es de emergencia
POR TELÉFONO	<p>Medical Transportation Management, Inc. (MTM)</p> <p>1-888-597-1192</p>
TTY/TDD	<p>711</p> <p>Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p>
POR FAX	<p>1-888-513-1610</p>
POR ESCRITO	<p>Medical Transportation Management, Inc. 16 Hawk Ridge Drive Lake St. Louis, MO 63367</p>
SITIO WEB	<p>https://mtm-prod.revealservices.net/www/member/#/login</p>

¿Necesita ayuda para llegar a una cita?

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si no tiene un automóvil ni alguien disponible para que lo lleve, podemos ayudarlo a llegar a sus citas médicas y citas odontológicas cubiertas por el estado. El transporte se cubre para todos los servicios médicamente necesarios. Los servicios de transporte cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:

- Citas médicas de rutina programadas.
- Transporte desde la sala de emergencias (el transporte que no es de emergencia a la sala de emergencias no está cubierto).
- Transporte desde un hospital u otro centro médico.
- Citas odontológicas programadas cubiertas por el estado.
- Paradas en la farmacia para buscar medicamentos.
- Paradas en la farmacia después de ser dado de alta de un hospital.
- Paradas en la farmacia inmediatamente después de una cita médica.

Las solicitudes de transporte deben presentarse al menos tres (3) días antes de la cita programada. Llame a MTM al 888-597-1192 para programar el traslado.

Las siguientes solicitudes de transporte pueden hacerse el mismo día en que debe trasladarse:

- Solicitudes de traslado de urgencia (si necesita transporte a una clínica de atención de urgencia o si el proveedor evalúa que la cita es de naturaleza urgente).
- Solicitudes de alta de un hospital (el personal de enfermería del hospital a cargo del alta puede ayudarlo con esto).
- Transporte para familiares y amigos.

¿Qué información debo tener a mano cuando llame?

- Su número de identificación de Medicaid.
- Dirección y número de teléfono del lugar de partida y de destino.
- Nombre del proveedor o del centro al que se traslada.
- Fecha y hora de la cita, incluida la duración de la cita.
- Número de teléfono al cual MTM, el conductor u otros lo puedan contactar.
- Si utiliza ayudas de movilidad (silla de ruedas, bastón, etc.) o cualquier otro equipo para llegar a sus citas.

Si el paciente viaja solo y tiene 16 o 17 años, deberá presentar un Formulario de consentimiento de los padres. Si es menor de 15 años, un adulto mayor de 18 años deberá acompañarlo. Se permite la compañía de pasajeros adicionales debido a necesidades médicas, de interpretación u otras necesidades de apoyo y ayuda relevantes.

Reembolso por transporte

Recibirá un reembolso por transporte si usa el transporte público o si un miembro de la familia o un amigo lo llevan a la cita médica cubierta. Llame a MTM al 888-597-1192 antes del viaje.

¿Qué información debo tener a mano cuando llame?

- Su número de identificación de Medicaid.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Dirección y número de teléfono del lugar de partida y de destino.
- Nombre del proveedor o del centro al que se traslada.
- Fecha y hora de la cita.
- Nombre de la persona que lo transporta a la cita.

Debe completar un registro de viajes para reembolso, que deberá incluir la firma del personal del consultorio del proveedor al momento de su cita, y presentarlo ante Medical Transportation Management, Inc. (MTM), nuestro proveedor de transporte. Solicite registros de viajes para reembolso a un representante de MTM en el momento en que programe su viaje. Los registros de viajes para reembolso también están disponibles en el portal para miembros de MTM, en <https://www.mtm-inc.net/mileage-reimbursement/>, y en la pestaña “Recursos para miembros” de www-es.nhhealthyfamilies.com.

Para obtener más información sobre el reembolso por transporte para familiares y amigos, consulte *Transporte médico que no es de emergencia* en la sección 4.2 (*Cuadro de beneficios*) de este manual.

Sección 2.8 Cómo comunicarse con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS

El Centro de Servicio al Cliente del Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire (NH DHHS) puede ayudarlo si tiene preguntas sobre la elegibilidad para Medicaid de New Hampshire o los requisitos de elegibilidad o inscripción del plan Granite Advantage, información o instrucciones incluidas en el sitio web de NH DHHS y la inscripción al plan administrado de beneficios, otros beneficios administrados directamente por el NH DHHS como se describe en la sección 4.4 (*Beneficios de Medicaid de New Hampshire cubiertos fuera del plan*) y cuando necesite una tarjeta de Medicaid de New Hampshire nueva o de reemplazo. Aunque el plan puede ayudarlo con su apelación o queja, el Centro de servicio al cliente del NH DHHS también puede brindarle orientación.

Medio	Información de contacto del Centro de servicio al cliente del NH DHHS
POR TELÉFONO	<p>1-888-901-4999 (para consultas sobre el plan) 1-844-ASK-DHHS (1-844-275-3447) (para otras consultas)</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.</p> <p>Hay servicios gratuitos de interpretación disponibles para personas que no hablan inglés.</p>
TTY/TDD	<p>1-800-735-2964</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.</p>
SITIO WEB	<p>https://nheasy.nh.gov</p>

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 2.9 **Cómo comunicarse con el defensor del paciente de atención a largo plazo de NH**

El defensor del paciente de atención a largo plazo de New Hampshire brinda ayuda con quejas o problemas relacionados con la cobertura de servicios de centros de atención médica a largo plazo (también llamados centros de enfermería) cubiertos directamente por el NH DHHS. Antes de comunicarse con el defensor del paciente de atención a largo plazo cuando tenga un problema relacionado con servicios cubiertos por el plan, busque una resolución a través del Centro de servicio al cliente del NH DHHS.

Medio	Información de contacto del defensor del paciente de atención a largo plazo de NH
POR TELÉFONO	1-800-442-5640 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m., hora del este.
TTY/TDD	Acceso al servicio de mensajes TDD (NH): 1-800-735-2964 Las llamadas a este número son gratuitas. Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.
POR FAX	603-271-5574
POR ESCRITO	Office of the Long-Term Care Ombudsman Office of the Commissioner NH Department of Health and Human Services 129 Pleasant Street Concord, NH 03301
SITIO WEB	https://www.dhhs.nh.gov/about-dhhs/long-term-care-ombudsman

Sección 2.10 **Cómo comunicarse con el defensor del paciente del NH DHHS**

La Oficina del Defensor del Paciente (Office of the Ombudsman) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire ayuda a los miembros del plan, clientes, empleados del Departamento y miembros del público a resolver discrepancias, entre ellas, quejas o problemas relacionados con la elegibilidad o la cobertura de Medicaid. Antes de comunicarse con el defensor del paciente del NH DHHS cuando tenga un problema relacionado con el plan, busque una resolución a través del proceso de apelaciones y quejas del plan, como se describe en el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Medio	Información de contacto del defensor del paciente del NH DHHS
POR TELÉFONO	<p>1-800-852-3345, ext. 6941</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m., hora del este.</p>
TTY/TDD	<p>Acceso al servicio de mensajes TDD (NH): 1-800-735-2964</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.</p>
POR FAX	<p>603-271-4632</p>
POR ESCRITO	<p>Office of the Ombudsman Office of the Commissioner NH Department of Health and Human Services 129 Pleasant Street Concord, NH 03301</p>
SITIO WEB	<p>https://www.dhhs.nh.gov/about-dhhs/office-ombudsman</p>

Sección 2.11 **Cómo comunicarse con el Centro de recursos para el envejecimiento y la discapacidad ServiceLink**

ServiceLink es un programa del NH DHHS que ayuda a las personas a identificar servicios y apoyos a largo plazo, a acceder a ellos, a obtener información y apoyos para familiares cuidadores, y a conocer los beneficios de Medicaid y Medicare. ServiceLink es un programa que cuenta con el respaldo del NH DHHS.

Medio	Información de contacto del Centro de recursos para el envejecimiento y la discapacidad ServiceLink
POR TELÉFONO	<p>1-866-634-9412</p> <p>Las llamadas a este número nacional son gratuitas. Las llamadas al número desde algunos teléfonos celulares y desde fuera de New Hampshire serán dirigidas al Centro de servicio al cliente del NH DHHS. Cuando se comunique con esa oficina, será transferido al número de la ubicación de ServiceLink correspondiente a su área.</p> <p>El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m., hora del este.</p> <p>Hay servicios gratuitos de interpretación disponibles para personas que no hablan inglés.</p>
TTY/TDD	<p>Llame al número indicado arriba o ingrese al sitio web que aparece a continuación para conocer los servicios de TTY/TDD disponibles en su oficina local.</p>
POR FAX	<p>Llame al número indicado arriba o ingrese al sitio web que aparece a continuación para conocer el número de fax de su oficina local.</p>
POR ESCRITO	<p>Llame al número indicado arriba o ingrese al sitio web que aparece a continuación para conocer la dirección de su oficina local.</p>
SITIO WEB	<p>http://www.servicelink.nh.gov/</p>

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 2.12 **Cómo denunciar presuntos casos de fraude, despilfarro y abuso**

Usted tiene un papel importante en la protección de la integridad del programa de Medicaid de New Hampshire. Para evitar y detectar casos de fraude, despilfarro y abuso, NH Healthy Families trabaja con el NH DHHS y con los miembros, proveedores, planes de salud y organismos del orden público. (Para conocer las definiciones de fraude, despilfarro y abuso, consulte la sección 13.2 [*Definiciones de palabras importantes*]).

Los siguientes son algunos ejemplos de fraude, despilfarro y abuso:

- Recibir una factura por servicios de atención médica que nunca le brindaron.
- Falta de información en el registro médico del miembro que justifique los servicios facturados.
- Prestar su tarjeta de membresía del seguro médico a otras personas para que reciban servicios de atención médica, insumos o medicamentos con receta.
- Proporcionar información de atención médica falsa o engañosa que afecte el pago de los servicios.

Si sospecha que existe una situación de fraude, despilfarro o abuso a Medicaid, denúncielo de inmediato. Cualquier persona que sospeche que un miembro, proveedor o plan de Medicaid de New Hampshire han cometido un acto de fraude, despilfarro o abuso también puede denunciarlo al plan o a la Oficina del Fiscal General de New Hampshire (New Hampshire Office of the Attorney General). No tiene que dar su nombre. Permanecerá en el anonimato.

Medio	Información de contacto de NH Healthy Families para denunciar fraude, despilfarro o abuso
POR TELÉFONO	<p>1-866-685-8664</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas y anónimas. El horario de atención habitual es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.</p> <p>Servicios para Miembros también ofrece servicios gratuitos de interpretación para personas que no hablan inglés.</p>
TTY/TDD	<p>1-855-742-0123, servicio de retransmisión 711</p> <p>Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p>
POR ESCRITO	<p>NH Healthy Families 2 Executive Park Drive, Bedford, NH 03110</p>
SITIO WEB	<p>www.NHhealthyfamilies.com</p>

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Medio	Información de contacto de la Oficina del Fiscal General de New Hampshire para denunciar fraude, despilfarro o abuso
POR TELÉFONO	<p>603-271-3658</p> <p>El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del este.</p>
TTY/TDD	<p>Acceso al servicio de mensajes TDD (NH): 1-800-735-2964</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.</p>
POR FAX	<p>603-271-2110</p>
POR ESCRITO	<p>Office of the Attorney General 33 Capitol Street Concord, NH 03301</p>
SITIO WEB	<p>http://www.doj.nh.gov/consumer/complaints/index.htm</p>

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 2.13 Otra información y recursos importantes

- **Puede nombrar a un representante autorizado o a un representante personal:** puede nombrar a una persona y otorgarle la autoridad para actuar en su nombre. Su representante podrá proporcionarle información al plan o recibir información sobre usted de la misma forma en que el plan hablaría con usted o le divulgaría información directamente. Para que alguien lo represente, debe autorizar a su representante por escrito y decirnos cómo esa persona puede representarlo. En su paquete de bienvenida, se incluirá un formulario de autorización para usar y divulgar información de salud, que también puede descargarse desde nuestro sitio web, www-es.nhhealthyfamilies.com. Elija “Plan de Medicaid”, “Recursos para miembros” y, luego, “Manuales y formularios para miembros”; allí encontrará el “Formulario de autorización para divulgar información de salud”. La designación de su representante autorizado o representante personal es válida hasta que usted la revoque o la modifique por escrito. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).
- **Formatos alternativos y servicios de interpretación:** la información del plan está disponible en formatos alternativos para miembros con capacidades de lectura limitadas o que requieren servicios de interpretación. Si necesita materiales en un formato alternativo o requiere servicios de interpretación gratuitos para los servicios cubiertos que aparecen en el Cuadro de beneficios del capítulo 4, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).
 - Si es elegible para Medicaid, tenemos la obligación de brindarle información sobre los beneficios del plan que sea accesible y adecuada para usted sin costo. La información está disponible en braille, en letra grande o en otros formatos.
 - A los miembros que no hablan inglés o que no se sienten cómodos comunicándose en ese idioma, NH Healthy Families les ofrece un servicio de ayuda gratuito. Este servicio es importante porque usted y su proveedor deben poder hablar sobre sus inquietudes médicas o de salud conductual de una manera que ambos puedan entender. Los servicios de interpretación se proporcionan sin costo y están disponibles en muchos idiomas diferentes. Esto incluye lenguaje de señas. Los miembros que son ciegos o tienen problemas de visión pueden llamar a Servicios para Miembros y solicitar interpretaciones orales. Los miembros que tienen problemas de audición pueden llamar a la línea de TDD/TTY. Para comunicarse con Servicios para Miembros, llame al 1-866-769-3085 (TDD/TTY: 1-855-742-0123). Si tiene problemas para obtener información de nuestro plan debido a impedimentos relacionados con el idioma o con una discapacidad, denuncie el problema al Centro de servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.
- **Información sobre la estructura y el funcionamiento del plan:** Granite State Health Plan, cuyo nombre comercial es NH Healthy Families, es una organización de atención

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

administrada de Medicaid con sede en Bedford, NH. Tenemos contrato con el Departamento de Salud y Servicios Humanos para brindar los beneficios y servicios que se describen en el Manual del miembro. Tenemos contrato con proveedores de atención médica, hospitales y otras organizaciones para prestar servicios de atención médica y de salud conductual, hacer recetas y brindar otros servicios accesorios, que constituyen nuestra red de proveedores. Nuestra red cubre todo el estado. Puede consultar una lista de los proveedores que la integran en nuestro sitio web, www-es.nhhealthyfamilies.com. Elija “Para miembros”, luego “Plan de Medicaid” y allí seleccione “Buscar un proveedor”.

Para obtener más información sobre la estructura y las operaciones de NH Healthy Families, comuníquese con nuestro departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

- **Información sobre los incentivos a los proveedores del plan y los acuerdos de compensación:** los incentivos a los proveedores describen cómo se les paga a los proveedores de la red por los servicios cubiertos, incluidos los bonos de pago para los que pudieran ser elegibles con base en los resultados de los pacientes u otras medidas de desempeño.

Los miembros pueden solicitar al plan la siguiente información sobre los incentivos a los proveedores y los acuerdos de compensación:

- si el plan tiene un plan de incentivos para médicos que afecta el uso de los servicios de derivación;
- el tipo de acuerdos de incentivos que mantiene con los proveedores; y
- si los acuerdos de protección de pérdida limitada les brindan a los proveedores ayuda económica por miembros de alto costo cuando corresponde.

Para solicitar esta información, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

- **Solicitud de materiales para los miembros:** comuníquese con Servicios para Miembros de NH Healthy Families si desea solicitar una copia de nuestro Manual del miembro, la Lista de medicamentos preferidos o el Directorio de proveedores. Los documentos se envían en un plazo de 5 días hábiles a partir de que se recibe la solicitud. (Los números de teléfono de Servicios para Miembros se encuentran en la contraportada de este manual).

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Capítulo 3. Cómo usar NH Healthy Families para recibir servicios cubiertos

En este capítulo, se explica lo que debe saber sobre el acceso a servicios cubiertos conforme al plan. Se incluyen las definiciones de términos seleccionados y se explican las reglas que debe seguir para recibir los servicios de atención médica cubiertos por el plan. Para ver más definiciones, consulte el capítulo 13 (*Siglas y definiciones de palabras importantes*).

NH Healthy Families trabajará con usted y su PCP para garantizar que reciba servicios médicos de especialistas capacitados y con experiencia en sus necesidades particulares, que incluyen información y acceso a especialistas dentro y fuera de la red de proveedores del plan, según corresponda.

Para obtener información sobre los servicios cubiertos conforme al plan, consulte el Cuadro de beneficios en el Capítulo 4. Los servicios cubiertos de Medicaid en el Cuadro de beneficios cuentan con el respaldo de las reglas del Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire (capítulos He-W, He-E, He-C, He-M y He-P). Las reglas están disponibles en línea en https://www.gencourt.state.nh.us/rules/about_rules/listagencies.aspx.

¿Qué son los “proveedores de la red” y los “servicios cubiertos”?

Aquí encontrará algunas definiciones que pueden ayudarlo a comprender cómo obtener la atención y los servicios cubiertos como miembro del plan:

- Los **“proveedores”** son médicos y otros profesionales de atención médica con licencia otorgada por el estado para proporcionar atención y servicios médicos. El término “proveedores” también incluye hospitales y otros centros de atención de la salud, además de farmacias.
- Los **“proveedores de la red”** son los médicos, las farmacias y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, hospitales, proveedores de equipo médico duradero y otros centros de atención médica que tienen contrato con el plan para aceptar nuestro pago y su copago de medicamentos con receta, si corresponde, como la totalidad del pago. Los proveedores de nuestra red nos facturan directamente a nosotros por la atención que usted recibe.
- Los **“servicios cubiertos”** incluyen todos los servicios de atención médica, medicamentos con receta, insumos y equipos que nuestro plan cubre. Consulte el Cuadro de beneficios en el capítulo 4 para ver una lista de servicios cubiertos.

Reglas para recibir servicios de atención médica y medicamentos con receta que el plan cubre

NH Healthy Families cubre todos los servicios que exige nuestro contrato con el NH DHHS.

Por lo general, NH Healthy Families cubrirá su atención médica, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- **La atención que recibe está incluida en el Cuadro de beneficios del plan** (este cuadro está en el capítulo 4 de este manual).
- **La atención que recibe se considera médicamente necesaria.** El término “médicamente necesario” significa que los servicios, insumos o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen los estándares aceptados de la práctica médica. Para obtener más información sobre servicios médicamente necesarios, consulte la sección 6.1 (*Servicios médicamente necesarios*).
- **Usted recibe aprobación del plan con anticipación antes de recibir el servicio cubierto, si corresponde.** Los requisitos de autorización previa para servicios cubiertos aparecen en cursiva en la sección 4.2 (*Cuadro de beneficios*).
- **Usted tiene un proveedor de atención primaria de la red que proporciona y supervisa su atención.** Como miembro de nuestro plan, debe elegir a un PCP de la red. Para obtener más información sobre este tema, consulte la sección 3.1 (*El PCP, el médico que proporciona y supervisa su atención médica*).
 - En algunas situaciones, su PCP de la red puede darle una recomendación con anticipación antes de que use otros proveedores incluidos en la red del plan, como especialistas, proveedores de salud conductual, hospitales, centros de enfermería especializada o agencias de atención médica en el hogar. No se requiere una derivación por escrito para consultar a los proveedores participantes. Su proveedor puede presentar una “autorización previa” al plan para solicitar la aprobación de servicios específicos. Para obtener más información, consulte el capítulo 6 (*Reglas para acceder a servicios cubiertos*). Consulte el Directorio de proveedores en nuestro sitio web www-es.nhhealthyfamilies.com para buscar atención de especialistas y proveedores de atención de la salud conductual de la red, además de hospitales de la red.
 - No se necesita una autorización de su PCP en casos de atención de emergencia ni de servicios de urgencia. También hay otros tipos de atención que puede recibir sin obtener una aprobación previa de su PCP. Para obtener más información, consulte la sección 4.2 (*Cuadro de beneficios*).
- **La atención que recibe es de un proveedor de la red** (para obtener más información, consulte la sección 3.3 [*Cómo obtener atención de especialistas y otros proveedores de la red*]). La mayor parte de la atención que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no forma parte de la red de nuestro plan) no se cubrirá, excepto con aprobación previa del plan o en el caso de servicios de emergencia. Para obtener más información acerca de cuándo pueden cubrirse los servicios fuera de la red, consulte la sección 3.5 (*Recibir atención de proveedores fuera de la red*).

Estas son cinco excepciones:

- El plan cubre la atención de emergencia o los servicios necesarios de urgencia que usted obtenga de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre servicios de emergencia o necesarios de urgencia, consulte la sección 3.6 (*Atención de emergencia, de urgencia y fuera del horario de atención*).
- Si necesita un tipo de atención médica que Medicaid de New Hampshire exige que nuestro plan cubra y los proveedores de nuestra red no pueden proporcionar esta atención, puede recibirla a través de un proveedor fuera de la red. Su PCP de la red obtendrá una autorización previa de NH Healthy Families para que se cubran los servicios prestados por un proveedor fuera de la red. Para obtener información acerca de cómo obtener la aprobación para ver a un médico fuera de la red, consulte la sección 6.3 (*Cómo obtener autorización para servicios fuera de la red*).
- El plan cubre los servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis que participe en Medicaid de New Hampshire certificado por Medicare cuando se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).
- Para recibir servicios de planificación familiar, puede consultar a cualquier médico, clínica, centro de salud comunitario, hospital, farmacia o consultorio de planificación familiar que participe en Medicaid de New Hampshire. Para obtener más información, consulte “Servicios de planificación familiar” en el Cuadro de beneficios del capítulo 4 (*Servicios cubiertos*).
- No necesita una derivación de su PCP para recibir servicios de salud conductual de proveedores que forman parte de la red de salud conductual de NH Healthy Families.

Sección 3.1 El PCP, el médico que proporciona y supervisa su atención médica

¿Qué es un “PCP” y qué hace por usted?

Un PCP es un proveedor de la red que usted elige (o que el plan le asigna hasta que usted seleccione uno) y a quien debe ver primero para su atención de rutina y para la mayoría de los problemas de salud. Este se asegurará de que reciba la atención que necesita para mantenerse saludable. También puede hablar sobre su atención con otros médicos y proveedores. Su PCP tiene la responsabilidad de supervisar, coordinar y proporcionarle su atención médica primaria. Inicia remisiones para atención de especialistas y mantiene la continuidad de su atención.

Su PCP puede ser un pediatra, un médico de familia, un médico generalista, un internista, un obstetra o ginecólogo, un asistente médico (bajo la supervisión de un médico) o un enfermero practicante profesional registrado (Advanced Practice Registered Nurse, APRN) que participen en la red. Si

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

necesita ayuda para seleccionar a su PCP o cambiar de proveedor, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Para programar una cita con su PCP, llame al consultorio del proveedor. Si necesita ayuda para solicitar una cita, comuníquese con Servicios para Miembros de NH Healthy Families al 1-866-769-3085. Si necesita ayuda para trasladarse hasta el consultorio del médico para la cita, llame a nuestro proveedor de transporte, Medical Transportation Management, Inc. (MTM), al 1-888-597-1192.

- **¿Qué es un PCP?** Un PCP es un médico que supervisa toda su atención.
- **¿Qué tipos de proveedores pueden actuar como PCP? ¿Puede un especialista ser un PCP?** Los pediatras, médicos de familia, médicos generalistas, internistas, obstetras o ginecólogos, enfermeros practicantes registrados, asistentes médicos (bajo la supervisión de un médico) o enfermeros practicantes profesionales registrados pueden actuar como su PCP. Un especialista puede ser su PCP en caso de necesidades especiales, previa solicitud. Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más información.
- **¿Cuál es el rol del PCP en el plan?** El PCP es la persona de contacto para sus necesidades de atención médica. Estos médicos o enfermeros practicantes ayudan a administrar las cuestiones básicas de la atención médica, y se enfocan en el bienestar y la prevención. El PCP es su principal asociado de salud.
- **¿Cuál es el rol del PCP en la coordinación de los servicios cubiertos?** Su PCP lo derivará a especialistas que puedan ayudar a coordinar la atención que sea médicamente necesaria. Es su responsabilidad asegurarse de que los proveedores de los que recibe servicios pertenezcan a la red de NH Healthy Families. Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener asistencia.
- **¿Cuál es el rol del PCP en la toma de decisiones sobre una autorización previa o en su obtención?** Su PCP es responsable de obtener todas las autorizaciones previas que sean necesarias para recibir atención de especialistas y otros servicios con base en su necesidad médica.
- **¿Puede tener un PCP que no esté en la red de NH Healthy Families?** El PCP que seleccione debe estar dentro de nuestra red.
- **¿Puede elegir ver a otro médico que no sea su PCP?** Puede ver a cualquier proveedor que esté dentro de nuestra red para abordar sus necesidades médicas.
- **¿Cuáles son los requisitos de derivación de NH Healthy Families?** NH Healthy Families no exige derivaciones por escrito del PCP, siempre y cuando los servicios recomendados por su PCP o especialista sean médicamente necesarios.

¿Cómo elegir a su PCP?

El Directorio de proveedores es una lista de todos los proveedores en nuestra red. Nuestra red incluye médicos, farmacias y hospitales. El Directorio de proveedores también proporciona información sobre proveedores especialistas y proveedores de salud conductual.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Al elegir a un PCP, busque uno de los siguientes tipos de proveedores:

- Pediatras.
- Médicos de familia o generalistas.
- Médicos internistas.
- Obstetras o ginecólogos.
- Enfermeros practicantes registrados.
- Asistentes médicos (bajo supervisión de un médico).
- Enfermeros practicantes profesionales registrados (APRN).

** Un especialista puede ser su PCP en caso de necesidades especiales, previa solicitud. Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más información.*

Siempre estamos trabajando para construir la mejor red de proveedores para el beneficio de nuestros miembros. Puede consultar el Directorio de proveedores en línea en www-es.nhhealthyfamilies.com para comprobar si se agregaron proveedores nuevos. Previa solicitud, un especialista puede ser su PCP en caso de necesidades especiales.

Si no elige a un PCP, automáticamente le asignaremos uno con base en su dirección registrada y en la disponibilidad de PCP en su área.

Si desea obtener más información sobre un proveedor antes de elegirlo, comuníquese con Servicios para Miembros al 1-866-769-3085.

Cómo cambiar de PCP

Puede cambiar de PCP por cualquier motivo y en cualquier momento. Además, si su PCP abandona la red de proveedores del plan, deberá elegir a un nuevo PCP. Para obtener más información sobre lo que sucede cuando su proveedor abandona la red, consulte la sección 3.4 (*Qué sucede cuando un PCP, un especialista u otro proveedor de la red abandonan nuestro plan*).

Debe notificarnos si cambia de PCP. Puede hacerlo de las siguientes formas:

- Llame a Servicios para Miembros al 1-866-769-3085.
- Visite el portal seguro para miembros en www-es.nhhealthyfamilies.com.

El cambio de PCP entrará en vigencia el día siguiente.

Sección 3.2 Servicios que puede recibir sin aprobación previa

Puede recibir los servicios que se indican a continuación sin obtener la aprobación previa de su PCP o de NH Healthy Families.

- Atención médica de rutina para la mujer, que incluye exámenes de las mamas, mamografías de detección (radiografías de las mamas), exámenes de Papanicolaou, exámenes pélvicos y atención de maternidad.
- Administración de vacunas antrigripales.
- Servicios de emergencia de proveedores de la red o de proveedores fuera de la red.
- Servicios necesarios de urgencia de proveedores de la red, o de proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles o no se pueda tener acceso a ellos temporalmente (p. ej., cuando usted se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan).
- Servicios de planificación familiar cuando vaya a un proveedor de planificación familiar que participe en Medicaid de New Hampshire.
- Servicios de atención preventiva.
- Acceso directo a los especialistas para miembros con necesidades especiales de atención médica y miembros que necesitan apoyo y servicios a largo plazo (LTSS). No necesita derivación de su médico de atención primaria (PCP) ni autorización previa para recibir estos servicios de los especialistas de la red.

Sección 3.3 Cómo obtener atención de especialistas y otros proveedores de la red

Es importante que sepa qué proveedores se incluyen en nuestra red. Con algunas excepciones, el plan solo pagará los servicios que reciba si utiliza proveedores de la red exigidos en virtud de dicho plan para recibir servicios cubiertos. Las únicas excepciones son emergencias y servicios necesarios de urgencia cuando no haya proveedores de la red disponibles o cuando reciba autorización previa del plan para ver a un proveedor fuera de la red.

Un especialista es un médico que proporciona servicios de atención médica para una enfermedad o parte del cuerpo específicas. Cuando su PCP considere que necesita atención especializada, lo derivará (trasladará su atención) a un especialista de la red. Existen muchas clases de especialistas. Esos son algunos ejemplos:

- Oncólogos, que atienden a pacientes con cáncer.
- Cardiólogos, que se ocupan de los pacientes con afecciones cardíacas.
- Ortopedistas, que atienden a pacientes con determinadas afecciones de huesos, articulaciones o músculos.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Puede solicitar una copia del *Directorio de proveedores* a Servicios para Miembros. (Los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual). En el Directorio de proveedores, se enumeran los proveedores de la red. Además, si desea más información sobre los proveedores de nuestra red, incluidas sus calificaciones, puede solicitarla a Servicios para Miembros.

También puede consultar el Directorio de proveedores con nuestra herramienta [Buscar un proveedor](#), o bien puede descargarlo del sitio web. Esta herramienta contiene la información más actualizada sobre la red de proveedores, por ejemplo, *nombre, dirección, números de teléfono, si acepta nuevos pacientes, calificaciones profesionales, idiomas que habla, sexo, especialidad, certificación de la junta y formación académica*. Para obtener más información sobre la universidad a la que asistió un proveedor y dónde hizo la residencia, llame a Servicios para Miembros.

Cuando su PCP considere que necesita tratamiento especializado, le dará una derivación (aprobada con anticipación) para ver a un especialista de la red u otros proveedores determinados. Para algunos tipos de derivaciones, es posible que su PCP necesite obtener con anticipación la aprobación de nuestro plan. A esto se lo llama “autorización previa”. Los requisitos de autorización previa para servicios cubiertos aparecen en cursiva en la sección 4.2 (*Cuadro de beneficios*).

Es muy importante que obtenga una derivación (aprobada con anticipación) de su PCP antes de ver a un especialista de la red u otros proveedores determinados. Es posible que deba pagar los servicios que reciba de proveedores fuera de la red si no obtiene la autorización previa de los servicios que no son beneficios cubiertos. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Es importante que sepa qué proveedores se incluyen en nuestra red. Con algunas excepciones, el plan solo pagará los servicios que reciba si utiliza proveedores de la red exigidos en virtud de dicho plan para recibir servicios cubiertos. Las únicas excepciones son emergencias y servicios necesarios de urgencia cuando no haya proveedores de la red disponibles o cuando reciba autorización previa del plan para ver a un proveedor fuera de la red.

Su PCP lo derivará a especialistas que puedan ayudar a coordinar la atención que sea médicamente necesaria. Es su responsabilidad asegurarse de que los proveedores de los que recibe servicios pertenezcan a la red de NH Healthy Families. Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener asistencia. Si no hay proveedores locales de la red que brinden la atención que necesita, su PCP puede trabajar con nuestro plan para obtener una autorización previa para que reciba los servicios fuera de la red del plan.

- Su PCP, especialista o centro deben presentar una solicitud de autorización previa para solicitar determinados servicios o procedimientos médicamente necesarios. Un especialista de derivaciones (Referral Specialist, RS) procesa esta solicitud, revisa la información presentada y genera la autorización. El RS puede comunicarse con el proveedor que solicita la autorización para obtener otra información que sea necesaria. Luego, la solicitud se envía a un enfermero para su revisión.
- El enfermero revisa la información clínica y la compara con la política estatal, la política clínica corporativa y los criterios de necesidad médica de InterQual® vigentes. Si la

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

información está completa y se cumplen los criterios, se aprueba la solicitud. Luego, el enfermero emite una carta de aprobación al proveedor que la solicita, al miembro y al centro, consultorio o proveedor del servicio. A través de esta aprobación, se reconoce que la solicitud es médicamente necesaria.

- Si el enfermero revisa la información clínica y determina que no cumple los criterios, la solicitud se envía a un director médico (Medical Director, MD) para que la revise. El MD revisará toda la información proporcionada y, como resultado, emitirá una aprobación o una denegación.
- Si se deniega, en la carta de denegación del MD se indicará el motivo, además de cualquier política médica utilizada para tomar la decisión. Para conocer todos los criterios que se utilizan, los miembros pueden ponerse en contacto con el departamento de Administración de la Utilización llamando al 866-769-3085. Algunos ejemplos de criterios que pueden utilizarse son las políticas clínicas de Centene o de NH Healthy Families y los criterios de InterQual[®] correspondientes a la afección clínica y a las necesidades particulares del miembro (p. ej., paciente adulto, paciente geriátrico, paciente pediátrico o adolescente, y paciente psiquiátrico o de salud conductual).
- Después de la notificación verbal, se emite una carta de denegación que se envía al proveedor que solicita la autorización y al miembro.
- Una revisión externa por especialista es una conversación entre el proveedor que solicita la autorización y nuestro director médico del plan de salud. Esta permite que se analice en mayor profundidad su caso individual y es posible que se entregue información clínica adicional al MD. Esto puede tener como resultado la aprobación o no.
- El proveedor debe presentar la solicitud de revisión externa por especialista dentro de los **3 días hábiles** a partir de que lo notifiquen verbalmente de la denegación; para ello, deberá ponerse en contacto a través de la Línea de revisión científica externa del director médico llamando al 1-855-735-4397.

Hospital

NH Healthy Families cubre servicios para pacientes internados. Si debe ser admitido en un hospital por otro motivo que no sea una emergencia, su PCP o especialista harán los arreglos necesarios para que vaya a un hospital de la red, así como también un seguimiento de su atención aunque deba ser atendido por otros médicos durante su estadía en el hospital. NH Healthy Families debe aprobar todos los servicios. Para averiguar si un hospital está en la red o si tiene alguna otra pregunta sobre los servicios hospitalarios, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual) o visite el Directorio de proveedores en línea en el sitio web www-es.nhhealthyfamilies.com.

Si tiene una emergencia y es hospitalizado, usted o un familiar o amigo deberán informarle la situación a su PCP lo antes posible, a más tardar 24 horas después de la admisión en el hospital.

Planificación familiar

NH Healthy Families cubre servicios de planificación familiar. Puede recibir estos servicios e insumos de proveedores que no pertenezcan a nuestra red. No necesita una autorización previa. Estos

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

servicios no tienen costo para nuestros miembros. Estos servicios son voluntarios y confidenciales. Los siguientes son algunos ejemplos de servicios de planificación familiar:

- Educación y asesoramiento de personal capacitado para ayudarlo en sus elecciones.
- Información sobre el control de la natalidad.
- Exámenes físicos.
- Visitas de seguimiento.
- Servicios de inmunización.
- Pruebas de embarazo.
- Insumos de control de la natalidad.
- Pruebas y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual.

Vista

NH Healthy Families cubre un examen de refracción del ojo para determinar la necesidad de anteojos cada 12 meses como máximo, y los miembros pueden elegir entre una selección estándar de armazones y lentes. Consulte la sección 4.2 (*Cuadro de beneficios*) para obtener más información sobre los servicios de la vista cubiertos.

Servicios dentales

Este plan no cubre servicios dentales. Los servicios se administran a través de Medicaid de NH. Si tiene preguntas sobre sus beneficios dentales, comuníquese con el Centro de servicio al cliente de Medicaid de NH. Consulte la sección 2.8 (*Cómo comunicarse con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS*) para obtener información de contacto y también la sección 4.4 (*Beneficios de Medicaid de New Hampshire cubiertos fuera del plan*).

El plan cubre servicios de esmalte de fluoruro para algunos miembros. Consulte *Esmalte de fluoruro* en el Cuadro de beneficios.

Servicios de salud mental

El plan cubre servicios de salud mental para pacientes internados y ambulatorios. Para ver detalles específicos, consulte la sección 4.2 (*Cuadro de beneficios*). Entre los servicios para pacientes internados, se incluyen los siguientes:

- Servicios de salud mental para pacientes internados para evaluar y tratar una afección psiquiátrica aguda.
- Servicios de rehabilitación (servicios residenciales administrados)*.
- Consulta psiquiátrica en una unidad médica para pacientes internados*.

Los servicios de salud mental para pacientes ambulatorios se cubren cuando son prestados por un centro de salud mental comunitario, un psiquiatra, un enfermero practicante psiquiátrico profesional registrado (APRN), un proveedor de terapia para la salud mental, un psicólogo, un proveedor de psicoterapia con licencia, un centro de salud comunitario, un centro de salud calificado a nivel federal (Federally Qualified Health Center, FQHC), un centro de salud rural (Rural Health Center, RHC) o un centro de salud mental para pacientes ambulatorios de la red.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:

- Visitas de medicamentos.
- Terapia grupal, individual y familiar.
- Evaluaciones de diagnóstico.
- Programa de hospitalización parcial*.
- Programa ambulatorio intensivo*.
- Servicios psiquiátricos de emergencia.
- Terapia electroconvulsiva*.
- Estimulación magnética transcraneal*.
- Intervención en crisis.
- Servicios individualizados orientados a la resiliencia y la recuperación (Individualized Resiliency and Recovery Oriented Services, IROS).
- Servicios de administración de casos, que incluyen tratamiento asertivo en la comunidad (Assertive Community Treatment, ACT).
- Evaluaciones psicológicas*.

* Indica un servicio que requiere autorización previa y es posible que no esté cubierto para todos los beneficiarios.

Sección 3.4 Qué sucede cuando un PCP, un especialista u otro proveedor de la red abandonan nuestro plan

Podemos hacer cambios en los hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que son parte del plan durante el año. Además, es posible que su proveedor abandone la red. Si su médico, especialista u otro proveedor que le brindan tratamiento habitualmente abandonan nuestra red, usted tiene determinados derechos y protecciones, los cuales se describen a continuación:

- Cuando sea posible, le avisaremos cuando su PCP u otro proveedor que le proporciona tratamiento de rutina abandonen la red del plan. Le avisaremos 15 días calendario después de que el plan reciba aviso de que su proveedor abandona la red o 30 días calendario antes de la fecha de entrada en vigencia de la finalización del contrato del proveedor, lo que suceda antes, para que usted tenga tiempo de elegir un nuevo proveedor.
- Nosotros lo ayudaremos a seleccionar a un nuevo proveedor calificado para que siga administrando sus necesidades de atención médica.
- Si está en tratamiento médico, tiene derecho a solicitar que no se interrumpa el tratamiento médicamente necesario que está recibiendo, y nosotros trabajaremos con usted para garantizarlo. Para obtener más información, consulte la sección 5.3 (*Continuidad de la atención y transiciones*). NH Healthy Families puede aprobar visitas a su médico por hasta 90 días después de que el médico abandone la red. Durante ese período, lo ayudaremos a

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

encontrar a un nuevo médico. Si el contrato de su proveedor se cancela por problemas de calidad de la atención, esta opción no está disponible. Su médico debe aceptar lo siguiente:

- Tratar sus necesidades de atención médica.
- Aceptar la misma tarifa de pago de NH Healthy Families.
- Seguir las normas de control de calidad de NH Healthy Families.
- Seguir las políticas de NH Healthy Families sobre autorizaciones previas y usar un plan de tratamiento.
- Proporcionarle la información médica necesaria.

A fin de minimizar la interrupción de su atención, NH Healthy Families hará lo siguiente:

- Continuará proporcionando los servicios que recibe del proveedor cuyo contrato se cancela por hasta 90 días calendario (excepto en el segundo o tercer trimestre de embarazo) o hasta que la transfieran razonablemente a un proveedor de la red sin interrupción de la atención, lo que suceda antes.
- O bien, en el segundo o tercer trimestre de embarazo, permitirá que continúe accediendo al proveedor de atención prenatal y a cualquier proveedor que esté tratando su afección médica o de salud conductual crónica o aguda durante el período posparto.

Si considera que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o que su atención médica no está siendo debidamente administrada, tiene derecho a presentar una queja o una apelación de nuestra decisión.

- Si averigua que su médico o su especialista dejarán el plan, comuníquese con nosotros para que lo ayudemos a encontrar a un nuevo proveedor que administre su atención.
- Puede elegir los proveedores médicos preferidos de la red en la medida en que sea posible y adecuado.
- Para cambiar de PCP, puede llamar a Servicios para Miembros al 1-866-769-3085 o ingresar en línea al portal seguro para miembros en www-es.nhhealthyfamilies.com.
- Si está recibiendo un plan de tratamiento continuo autorizado previamente a través de un proveedor participante que ya no puede continuar brindándole servicios, el plan se lo notificará por escrito dentro de los 7 días calendario a partir de la fecha en que tome conocimiento de la falta de disponibilidad y desarrollará un plan de transición para ayudarlo a que continúe recibiendo la atención en curso.

Sección 3.5 Cómo obtener atención de proveedores que no pertenecen a la red

Si necesita un tipo de atención médica que Medicaid de New Hampshire exige que nuestro plan cubra y los proveedores de nuestra red no pueden proporcionar esta atención, puede recibirla a través de un proveedor fuera de la red si su PCP de la red obtiene una autorización previa para que se cubran los servicios con dicho proveedor fuera de la red.

Si usted es indio americano o nativo de Alaska de una tribu reconocida por el Gobierno federal u otra

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

persona que se considere elegible para recibir servicios de atención médica para indios, se aplican reglas de cobertura especiales. Puede recibir servicios fuera de la red en un centro de salud para indios sin autorización previa. Llame a Servicios para Miembros para obtener más información (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Cuando obtiene la autorización previa del plan para recibir tratamiento de un proveedor fuera de la red, nunca se le deberá cobrar más del copago para medicamentos con receta, si corresponde, por los servicios cubiertos. Si le cobran los servicios cubiertos, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 3.6 Atención de emergencia, de urgencia y fuera del horario de atención

¿Qué es una “emergencia médica” y qué debe hacer si tiene una?

Una “**emergencia médica**” ocurre cuando usted u otra persona razonable con conocimiento promedio sobre salud y medicina consideran que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la muerte, la pérdida de una extremidad, o la pérdida de la función de un órgano o una parte del cuerpo. O, en el caso de una embarazada en trabajo de parto activo, se refiere al trabajo de parto en un momento en el que no hay tiempo suficiente para trasladarla de manera segura a otro hospital antes del nacimiento del bebé, o bien que el traslado puede representar una amenaza para su salud o seguridad o para las de su bebé en gestación.

Si tiene una emergencia médica:

- **Obtenga ayuda tan pronto como sea posible.** Llame al 911 para obtener ayuda o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercanos. Llame a una ambulancia si es necesario. *No* necesita obtener primero la aprobación o la derivación de su PCP.
- **Tan pronto como sea posible, asegúrese de que se haya informado a nuestro plan sobre su emergencia.** Debemos darle seguimiento a la atención de emergencia que reciba. Usted u otra persona deben llamar para informarnos acerca de su necesidad de atención de emergencia, por lo general, dentro de las 48 horas posteriores al inicio de la emergencia. Esto ayuda al PCP a proporcionarle atención de seguimiento o a realizar los arreglos necesarios para que la reciba. También podemos ayudarlo a recibir atención de seguimiento. Llame a Servicios para Miembros al 1-866-769-3085 (TDD/TTY: 1-855-742-0123, servicio de retransmisión 711).

Si tiene una emergencia de salud mental o por abuso de sustancias:

- **Obtenga ayuda tan pronto como sea posible.** Llame, envíe un mensaje de texto o chatee con el 988, la línea Lifeline de ayuda contra el suicidio y las crisis disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para ponerse en contacto con un consejero de crisis capacitado. Lifeline es un servicio nacional que proporciona apoyo emocional gratuito y confidencial a personas en crisis suicida o con problemas emocionales.
- También puede llamar o enviar un mensaje de texto al número gratuito del Punto de acceso de respuesta rápida de NH (**1-833-710-6477**) a cualquier hora del día o de la noche. Los

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

servicios de respuesta en caso de crisis están disponibles por teléfono, por mensaje de texto o en persona a través de los Equipos Móviles de Crisis, que pueden reunirse con usted cuando y donde los necesite.

- Llame al 211 para ponerse en contacto con la sede de Doorway local para obtener ayuda y servicios contra el abuso de sustancias en NH.

¿Qué está cubierto si usted tiene una emergencia médica?

Puede recibir cobertura de atención médica de emergencia cuando la necesite, en cualquier parte de Estados Unidos o sus territorios. La atención de emergencia no está cubierta fuera de Estados Unidos o de sus territorios. El plan cubre servicios de ambulancia en situaciones en las que usted u otra persona razonable con un conocimiento promedio sobre salud y medicina consideran que acudir a la sala de emergencias de otra forma podría representar un peligro para su salud.

Si tiene una emergencia, el plan o su PCP hablarán con los médicos que le proporcionan la atención de emergencia para ayudar en su administración y seguimiento. Los médicos que brindan la atención de emergencia decidirán en qué momento su estado se estabiliza y la emergencia médica termina.

Una vez pasada la emergencia, tiene derecho a recibir atención de seguimiento para asegurarse de que su estado sigue estable. Nuestro plan cubrirá la atención de seguimiento. Si un proveedor fuera de la red le proporciona atención de emergencia, el plan o su PCP coordinarán con usted lo necesario para que los proveedores de la red se encarguen de su atención tan pronto como su afección médica y las circunstancias lo permitan.

Para obtener más información, consulte el Cuadro de beneficios (*Atención médica de emergencia*) en el capítulo 4 de este manual.

¿Qué sucede si no era una emergencia médica?

A veces, puede ser difícil saber si tiene una emergencia médica. Por ejemplo, podría solicitar atención de emergencia pensando que su salud está en serio peligro, y el médico le podría decir que, después de todo, no se trataba de una emergencia médica.

Algunos ejemplos de emergencias médicas incluyen lo siguiente:

- Fracturas de huesos.
- Convulsiones o ataques.
- Dolor fuerte en el pecho o ataque cardíaco.
- Accidentes graves.
- Derrame cerebral (con frecuencia, los síntomas incluyen parálisis facial y dificultad para hablar).
- Pérdida del conocimiento.
- Sangrado abundante.
- Dolores de cabeza u otros dolores intensos.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Vómitos con sangre o continuos.
- Desmayos o mareos.
- Envenenamiento.
- Síndrome de insuficiencia cardiocirculatoria (con frecuencia, los síntomas incluyen sudoración, sensación de sed, mareos y piel pálida).
- Quemaduras graves.
- Dificultad para respirar.
- Incapacidad repentina para ver, moverse o hablar.
- Ideas, planes o acciones suicidas.
- Primera experiencia de alucinaciones auditivas o visuales.
- Sobredosis.

Incluso si no se trató de una emergencia, siempre que sea razonable que usted haya considerado que su salud se encontraba en serio peligro, nosotros cubriremos la atención. Sin embargo, después de que el médico haya dicho que *no* se trataba de una emergencia, cubriremos la atención adicional *únicamente* si la recibe de alguna de estas dos formas:

- Usted acude a un proveedor de la red para obtener la atención adicional.
- *O bien*, la atención adicional que recibe se considera “servicios necesarios de urgencia” y usted debe seguir las reglas para obtener estos servicios. Para obtener más detalles, consulte la información a continuación que se titula “¿Qué sucede si se encuentra en el área de servicio del plan cuando surge una necesidad urgente de atención después del horario normal de atención?” y “¿Qué sucede si se encuentra fuera del área de servicio del plan cuando surge una necesidad urgente de atención?”.

¿Qué es una “emergencia de salud conductual” o una “crisis de salud conductual”?

Una “**emergencia de salud conductual**” es una situación de emergencia en la que una persona necesita evaluación y tratamiento de la salud conductual (salud mental y/o abuso de sustancias) en un entorno terapéutico seguro, es un peligro para sí misma o para otras personas o presenta deterioro conductual significativo que la deja en un estado incontrolable e incapaz de cooperar con el tratamiento.

Una “**crisis de salud conductual**” es cualquier situación en la que los comportamientos de una persona la ponen en riesgo de lastimarse o lastimar a otros o cuando no se es capaz de resolver la situación con las habilidades y los recursos disponibles. Muchas cosas pueden conducir a una crisis de salud conductual, como un aumento del estrés, una enfermedad física, problemas en el trabajo o en la escuela, cambios en las situaciones familiares, trauma o violencia en la comunidad o consumo de sustancias. Estos problemas son difíciles para todos, pero pueden ser especialmente difíciles para alguien que vive con una enfermedad o un trastorno conductual.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Las personas obtienen mejores resultados de salud cuando acceden a atención médica CUANTO ANTES. Cualquier persona puede llamar, enviar un mensaje de texto o chatear con estos recursos en cualquier momento y por cualquier motivo. A las crisis las define cada individuo y cada uno de nosotros puede experimentar distintos niveles de estrés. Recomiende a la gente que llame y no espere.

Si tiene una emergencia de salud conductual o una crisis de salud conductual:

- **Obtenga ayuda tan pronto como sea posible.** Llame, envíe un mensaje de texto o chatee con el **988**, la línea Lifeline de ayuda contra el suicidio y las crisis disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para ponerse en contacto con un consejero de crisis capacitado. Lifeline es un servicio nacional que proporciona apoyo emocional gratuito y confidencial a personas en crisis suicida o con problemas emocionales.
- También puede llamar o enviar un mensaje de texto al número gratuito del Punto de acceso de respuesta rápida de NH (**1-833-710-6477**) a cualquier hora del día o de la noche. Los servicios de respuesta en caso de crisis están disponibles por teléfono, por mensaje de texto o en persona a través de los Equipos Móviles de Crisis, que pueden reunirse con usted cuando y donde los necesite.
- También puede llamar al 211 para ponerse en contacto con la sede de Doorway local para obtener ayuda y servicios contra el abuso de sustancias en NH.
- **Asegúrese lo antes posible de informar a nuestro plan sobre su emergencia.** Tenemos que hacer un seguimiento de su atención de emergencia. Usted u otra persona debe llamarnos para informarnos sobre su atención de emergencia, normalmente en un plazo de 48 horas. Esto nos ayudará a proporcionarle o a organizar cualquier atención de seguimiento que pueda necesitar. También podemos ayudarle a obtener atención de seguimiento. Llame al Servicio de Atención al Miembro al 1-866-769-3085 (TDD/TTY 1-855-742-0123. Servicio de retransmisión 711).

No es necesario que su médico de cabecera le apruebe o le remita primero.

○

¿Qué debe hacer si usted o alguien que conoce están luchando contra una adicción o un trastorno de abuso de sustancias?

NH Healthy Families entiende que el trastorno por consumo de sustancias, al igual que otras enfermedades crónicas, requiere acceso a ayuda inmediata y esta atención es fundamental para la recuperación.

- Si es un miembro de NH Healthy Families que enfrenta una adicción y necesita atención de urgencia, comuníquese con *nosotros*.
- Si usted es un miembro de NH Healthy Families que lucha contra el abuso de sustancias y necesita atención urgente, póngase en contacto con nosotros; o bien
- Si tiene una crisis o emergencia por consumo de sustancias, **busque ayuda tan pronto como sea posible.** Llame, envíe un mensaje de texto o chatee con el **988**, la línea nacional Lifeline

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

de ayuda contra el suicidio y las crisis disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para ponerse en contacto con un consejero de crisis capacitado. Lifeline es un servicio nacional que proporciona apoyo emocional gratuito y confidencial a personas en crisis suicida o con problemas emocionales

- También puede llamar o enviar un mensaje de texto al número gratuito del Punto de acceso de respuesta rápida de NH (1-833-710-6477) a cualquier hora del día o de la noche. Los servicios de respuesta en caso de crisis están disponibles por teléfono, por mensaje de texto o en persona a través de los Equipos Móviles de Crisis, que pueden reunirse con usted cuando y donde los necesite.

Si tiene una crisis o emergencia por consumo de sustancias, busque ayuda tan pronto como sea posible. Llame al 211 para ponerse en contacto con la sede de Doorway local para obtener ayuda y servicios contra el abuso de sustancias en NH.

- No es necesario que su médico de cabecera le apruebe o le remita primero.
- Si usted o alguien que conoce tienen problemas con el consumo de tabaco (incluidos los cigarrillos electrónicos) y necesitan ayuda para dejarlo, llame al 1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669) o visite el sitio web www.QuitNowNH.org.
- Los adolescentes que tienen problemas con el consumo de tabaco (incluidos los cigarrillos electrónicos) pueden llamar o enviar un mensaje de texto con la frase “*Start My Quit*” (Comenzar tratamiento para dejar el tabaco) al 1-855-891-9989, o bien pueden visitar el sitio web www.MyLifeMyQuit.com.

¿Qué sucede si se encuentra en el área de servicio del plan cuando surge una necesidad urgente de atención después del horario normal de atención?

Los servicios necesarios de urgencia se proporcionan para tratar una enfermedad, una lesión o una afección médica imprevista que no son de emergencia, pero que requieren atención médica inmediata para evitar que empeore la salud debido a síntomas que una persona razonable consideraría que no son una emergencia, pero que requieren atención médica. Siempre debe tratar de obtener servicios necesarios de urgencia a través de proveedores de la red. Sin embargo, si los proveedores no están disponibles temporalmente y no es razonable esperar para obtener atención de un proveedor de la red, pagaremos los servicios cubiertos que se le proporcionen.

A continuación, presentamos algunos ejemplos de cuándo debe ir a la sala de emergencias (Emergency Room, ER) y cuándo NO debe hacerlo:

Acuda a la ER	NO acuda a la ER
<ul style="list-style-type: none"> • Fracturas de huesos. • Heridas de bala o arma blanca. • Hemorragia que no se detiene. • Embarazo, trabajo de parto o hemorragia. • Dolor fuerte en el pecho 	<ul style="list-style-type: none"> • Gripe, resfriado, dolor de garganta y dolor de oídos. • Esguince o desgarro. • Corte o raspón que no requieren sutura. • Obtención de más medicamentos

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

<ul style="list-style-type: none"> o ataque cardíaco. • Sobredosis de drogas. • Envenenamiento. • Quemaduras graves. • Síndrome de insuficiencia cardiocirculatoria (con síntomas como sudoración, sensación de sed, mareos o piel pálida). • Convulsiones o ataques. • Dificultad para respirar. • Incapacidad repentina para ver, moverse o hablar. 	<ul style="list-style-type: none"> o reposición de una receta. • Sarpullido del pañal.
---	--

Cuando necesite **atención de urgencia**, siga estos pasos:

- Llame a su PCP. Su PCP puede brindarle atención e instrucciones por teléfono. Si está fuera del horario de atención y no puede comunicarse con su PCP, llame a NH Healthy Families al 1-866-769-3085 (TDD/TTY: 1-855-742-0123; servicio de retransmisión: 711) y siga las indicaciones. Lo comunicaremos con un miembro del personal de enfermería. Tenga a mano el número de su tarjeta de identificación de NH Healthy Families. El enfermero puede ayudarlo por teléfono o ponerlo en contacto con otro proveedor. Es posible que deba darle su número de teléfono al enfermero. Durante el horario de atención habitual, el enfermero lo ayudará a comunicarse con su PCP.
- Si se le indica que vea a otro médico o que acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano, lleve su tarjeta de identificación de NH Healthy Families. Pídale al médico que llame a su PCP o a NH Healthy Families.

Si no está seguro de qué debe hacer, recuerde estos consejos:

- Si puede, **primero llame a su médico.**
- Si su estado es grave, **llame al 911 o diríjase al hospital más cercano.** No necesita la aprobación de un médico. Además, puede usar cualquier hospital en caso de emergencia, incluso si no pertenece a nuestra red.
- ¿No está seguro de si se trata de una emergencia? Llame a su PCP para que le diga qué debe hacer. Si su PCP no está disponible, un médico que reciba llamadas puede ayudarlo. Es posible que haya un mensaje en el que se indique qué hacer.
- **Llame a nuestra Línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas** al 1-866-769-3085 (TDD/TTY: 1-855-742-0123; servicio de retransmisión: 711) y diga “Enfermería” si tiene preguntas.
- **La atención de urgencia no es atención de emergencia.**
- **Las salas de emergencias son para emergencias.**

Es OBLIGATORIO que usted o alguien que actúe en su nombre llamen a su PCP y a NH Healthy Families en un plazo de 48 horas después de la admisión. Esto ayuda al PCP a

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

proporcionarle atención de seguimiento o a realizar los arreglos necesarios para que la reciba. También podemos ayudarlo a recibir atención de seguimiento. Llámenos al 1-866-769-3085 (TDD/TTY: 1-855-742-0123; servicio de retransmisión: 711).

¿Qué sucede si se encuentra fuera del área de servicio del plan cuando surge una necesidad urgente de atención?

Cuando se encuentre fuera del área de servicio y no pueda recibir atención de un proveedor de la red, nuestro plan pagará los servicios necesarios de urgencia cubiertos que reciba de cualquier proveedor. Sin embargo, nuestro plan no cubre servicios necesarios de urgencia ni ninguna otra atención si recibe atención médica fuera de Estados Unidos o sus territorios.

Capítulo 4. Servicios cubiertos

Sección 4.1 Acerca del Cuadro de beneficios (lo que está cubierto)

En este capítulo, se describe qué servicios cubre NH Healthy Families. Puede obtener servicios cubiertos de la red de proveedores del plan, a menos que en este manual se indique que puede hacerlo de otra forma. Algunos servicios cubiertos requieren autorización previa del plan. Los requisitos de autorización previa para servicios cubiertos aparecen en cursiva en la sección 4.2 (*Cuadro de beneficios*).

El Cuadro de beneficios en este capítulo explica cuándo hay límites o requisitos de autorización previa para los servicios. Los servicios cubiertos de Medicaid en el Cuadro de beneficios cuentan con el respaldo de las reglas del Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire (capítulos He-W, He-E, He-C, He-M y He-P). Las reglas están disponibles en línea en

https://www.gencourt.state.nh.us/rules/about_rules/listagencies.aspx.

Acerca de los servicios cubiertos:

- En el Cuadro de beneficios, se enumeran los servicios que cubre NH Healthy Families. Tenga en cuenta que el cuadro proporciona información general y es posible que no incluya todos los beneficios disponibles para usted. Llame a Servicios para Miembros de NH Healthy Families si tiene preguntas sobre sus servicios (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).
- Los servicios enumerados en el Cuadro de beneficios **solo están cubiertos cuando se cumplen los siguientes requisitos**:
 - Los servicios cumplen con los lineamientos de cobertura establecidos por Medicaid de New Hampshire.
 - Los servicios son médicamente necesarios. Para obtener más información sobre servicios médicamente necesarios, consulte la sección 6.1 (*Servicios médicamente necesarios*).
 - Los servicios son proporcionados por proveedores de la red, a menos que en este manual se indique que puede recibirlos de otra forma. En la mayoría de los casos, la atención que usted reciba de un proveedor fuera de la red no estará cubierta, a menos que haya obtenido una autorización previa del plan. Si desea más información sobre cómo usar proveedores dentro y fuera de la red, consulte el capítulo 3 (*Cómo usar NH Healthy Families para recibir servicios cubiertos*).
 - Usted tiene un proveedor de atención primaria (un PCP) que proporciona y supervisa su atención. Algunos de los servicios enumerados en el Cuadro de beneficios en este capítulo están cubiertos únicamente si su médico u otro proveedor de la red obtienen la aprobación anticipada del plan (denominada “autorización previa”). Los requisitos de autorización previa para servicios cubiertos aparecen en cursiva en la sección 4.2 (*Cuadro de beneficios*).
- Usted no pagará nada, excepto los copagos aplicables, por los servicios cubiertos que se describen en el Cuadro de beneficios, siempre y cuando siga las reglas del plan que se

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

describen en este manual. Actualmente, usted solo es responsable del copago de sus medicamentos con receta cubiertos.

- Los beneficios de Medicaid de New Hampshire pueden cambiar con el tiempo. Se le notificará si hay cambios.

Si tiene preguntas sobre los servicios cubiertos, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 4.2 Cuadro de beneficios

Servicios cubiertos por el plan

Examen de detección de aneurisma aórtico abdominal

El plan cubre una única prueba de detección por ecografía para hombres de entre 65 y 75 años que nunca han fumado.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de aborto

El plan cubre servicios de aborto como se indica a continuación únicamente:

Antes de las 24 semanas de gestación:

- Si el embarazo es el resultado de una violación o de incesto, o
- En caso de que una mujer tenga un trastorno físico o una lesión o enfermedad físicas (incluidas afecciones que pongan en riesgo la vida causadas por el mismo embarazo o que se produzcan como resultado de este) que un médico certifique que podrían poner a la mujer en peligro de muerte a menos que se realice un aborto.

A las 24 semanas de gestación o después:

- En caso de que una emergencia médica ("emergencia médica" significa que existen riesgos significativos para la salud, específicamente aquellas circunstancias en las que existe riesgo para la vida de una mujer embarazada o para una función corporal importante).

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros

Servicios cubiertos por el plan

Servicios médicos de día para adultos

El plan cubre servicios proporcionados por proveedores con licencia para brindar servicios médicos de día para adultos. Los servicios se proporcionan a adultos de 18 años en adelante que viven de manera independiente.

Los participantes deben necesitar servicios médicos de día para adultos por un mínimo de cuatro (4) horas por día de manera regular, pero los servicios no están cubiertos por más de 12 horas por día regularmente.

Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:

- Servicios de enfermería y supervisión de salud.
- Terapias de nivel de mantenimiento.
- Servicios nutricionales y dietéticos.
- Actividades recreativas, sociales y cognitivas.
- Asistencia en actividades de la vida diaria.
- Insumos médicos.
- Servicios de salud y seguridad.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Detección de consumo indebido de alcohol y asesoramiento para reducirlo

Consulte *Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias* en este Cuadro de beneficios.

Pruebas y tratamientos para alergias

El plan cubre pruebas de alergias cuando existen síntomas significativos y la terapia convencional no ha funcionado. Las pruebas de alergias se centran en determinar qué alérgenos causan una reacción particular y el grado de la reacción, y sirven como base para la elección de las opciones de tratamiento.

Los servicios de pruebas cubiertos incluyen el servicio profesional para preparar y administrar el extracto de un alérgeno.

Si se identifica un alérgeno, el tratamiento cubierto para la alergia incluye medicamentos e inmunoterapia.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de ambulancia en casos de emergencia

El plan cubre servicios de ambulancia cuando usted tiene una afección médica de emergencia y cuando otras formas de transporte podrían poner en riesgo su salud o su vida.

Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen lo siguiente:

- Servicios de ambulancia terrestre.
- Servicios de ambulancia aérea en los siguientes casos:
 - si no puede ser transportado de forma segura y oportuna por tierra; y
 - si está en riesgo inminente de perder la vida o una extremidad si no se utiliza el medio de transporte más rápido.

Los servicios de ambulancia de emergencia lo llevarán al centro más cercano que pueda proporcionarle la atención adecuada.

No se requiere autorización previa para los servicios de ambulancia de emergencia.

Los servicios de ambulancia no están cubiertos fuera de Estados Unidos y sus territorios.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de ambulancia en casos que no son de emergencia

El plan cubre servicios de ambulancia que no sean de emergencia para citas de servicios cubiertos por Medicaid que estén cubiertos por el plan cuando otras formas de transporte podrían poner en riesgo su salud y su seguridad.

Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen lo siguiente:

- Servicios de ambulancia terrestre.
- Servicios de ambulancia aérea en los siguientes casos:
 - si no puede ser transportado de forma segura y oportuna por tierra; y
 - si está en riesgo inminente de perder la vida o una extremidad si no se utiliza el medio de transporte más rápido.

Los servicios de ambulancia que no son de emergencia requieren autorización previa del plan.

Los servicios de ambulancia no están cubiertos fuera de Estados Unidos y sus territorios.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Anestesia

Consulte *Servicios de médicos* en este Cuadro de beneficios.

Servicios de audiología

El plan cubre pruebas de audición y evaluaciones de audífonos para determinar si se necesita un audífono. Las evaluaciones o consultas de audífonos realizadas por un audiólogo están limitadas a una cada 24 meses para miembros mayores de 21 años y según sea necesario para miembros menores de 21 años.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Consulte *Servicios de audición* para obtener más información sobre servicios relacionados y audífonos.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Cirugía bariátrica (cirugía de pérdida de peso)

El plan cubre diversos procedimientos quirúrgicos bariátricos para tratar la obesidad.

Para ser elegible, una persona debe tener un índice de masa corporal (IMC) de más de 35 y una obesidad grave relacionada con una afección médica, como diabetes, apnea del sueño, presión arterial alta o enfermedad cardíaca.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de salud conductual

Consulte *Servicios de salud mental para pacientes internados* en este Cuadro de beneficios.

Consulte *Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios* en este Cuadro de beneficios.

Consulte *Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias* en este Cuadro de beneficios.

Densitometría ósea

El plan cubre algunos procedimientos de medición de la masa ósea.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Prueba de detección del cáncer de mama (mamografía)

El plan cubre mamografías y exámenes clínicos de las mamas para mujeres de 40 años en adelante, cada 1 o 2 años. Si su PCP lo indica, es posible que se proporcionen mamografías y exámenes de las mamas con una frecuencia mayor.

No se requiere autorización previa del plan para las pruebas de detección realizadas por un proveedor de la red, pero es posible que sí sea necesario obtener una para hacerse pruebas de detección indicadas con una frecuencia mayor que la recomendada.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de rehabilitación cardíaca (del corazón)

El plan cubre servicios de rehabilitación cardíaca, tales como ejercicio, educación y asesoramiento. El plan también cubre programas de rehabilitación cardíaca *intensivos*.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Visita para reducción del riesgo de enfermedad cardiovascular (terapia para enfermedad cardíaca)

El plan cubre visitas con su PCP como parte de un esfuerzo para ayudarlo a disminuir el riesgo de sufrir enfermedades cardíacas.

Durante esta visita, el médico puede hacer lo siguiente:

- Hablar con usted sobre la toma de aspirina.
- Controlarle la presión arterial.
- Darle consejos para asegurarse de que se alimente adecuadamente.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Pruebas de enfermedad cardiovascular (del corazón y los vasos sanguíneos)

El plan cubre análisis de sangre para detectar enfermedades cardiovasculares (del corazón y los vasos sanguíneos) y afecciones relacionadas.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Examen de detección de cáncer vaginal y de cuello uterino

El plan cubre pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos para mujeres cuando los indiquen un médico u otro profesional de atención médica con licencia. Las pruebas de Papanicolaou se recomiendan cada 3 años; sin embargo, el plan las cubrirá con mayor frecuencia según la necesidad médica. Se recomienda realizarse los exámenes pélvicos anualmente.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Quimioterapia

El plan cubre quimioterapia para tratamiento del cáncer. La quimioterapia puede administrarse en su casa, en el consultorio de un médico o en un centro hospitalario para pacientes internados o ambulatorios.

Los servicios cubiertos de quimioterapia incluyen lo siguiente:

- Medicamentos.
- Servicios de profesionales necesarios para administrar los medicamentos.
- Tarifas del centro.
- Radiografías y análisis de laboratorio necesarios para realizar el seguimiento.

Es posible que se requiera autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Examen de detección de cáncer colorrectal

Los miembros de 50 años en adelante tienen cobertura para un examen preventivo de rutina por año de beneficios para los siguientes servicios:

- Prueba de sangre oculta en heces basada en guayacol.
- Prueba inmunoquímica fecal.
- Examen con enema de bario.
- Sigmoidoscopia flexible.
- Colonoscopia de detección.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de un centro de salud comunitario

El plan cubre servicios proporcionados por un centro de salud comunitario.

Los servicios incluyen lo siguiente:

- Visitas al consultorio para servicios de atención primaria y salud conductual.
- Visitas ginecológicas u obstétricas (GyO).
- Educación sobre salud.
- Servicios sociales médicos.
- Servicios de nutrición, incluidas una capacitación de autocontrol de la diabetes y terapia de nutrición médica.
- Servicios de desintoxicación de nicotina
- Vacunas, excepto las vacunas para viajar fuera del país.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Asesoría/orientación para dejar de fumar tabaco u otro consumo de nicotina

El plan cubre asesoría para dejar de fumar o consumir tabaco y otro consumo de nicotina. (Consulte también “Servicios de tratamiento del consumo de tabaco y nicotina” en el Cuadro de beneficios).

El programa para dejar de consumir nicotina proporciona servicios de educación y de apoyo telefónicos para reducir el riesgo de afecciones médicas relacionadas con el tabaco o la nicotina, como presión arterial alta, cardiopatía y algunos tipos de cáncer al promover el abandono del consumo de todos los productos de tabaco.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios dentales y de salud bucal

El plan no cubre servicios dentales ni de salud bucal. Sin embargo, ciertos servicios dentales se coordinan a través de Medicaid de New Hampshire o su plan de atención dental administrada, de la siguiente manera:

- Para miembros menores de 21 años, los servicios dentales integrales se coordinan a través de Medicaid de New Hampshire siempre que el proveedor esté inscrito en Medicaid de New Hampshire.

Para obtener más información sobre los beneficios dentales para miembros menores de 21 años, comuníquese con el Centro de servicio al cliente de Medicaid de New Hampshire. Consulte la sección 2.8 (*Cómo comunicarse con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS*).

- Los servicios de barniz de flúor están cubiertos por el plan para algunos miembros. Consulte Barniz de flúor en la Tabla de beneficios.
- En el caso de los miembros mayores de 21 años, los servicios dentales y de salud bucal cubiertos y el transporte relacionado se coordinan a través del plan de atención dental administrada del estado, Delta Dental de New Hampshire, en asociación con DentaQuest.

Para obtener más información sobre el beneficio dental para adultos, llame al número gratuito de Servicios para miembros de DentaQuest al 1-844-583-6151 (servicio de retransmisión TDD: 1-800-466-7566), de lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del este.

Examen de detección de depresión

El plan cubre exámenes de detección de depresión para niños y adultos.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Insumos y capacitación para diabéticos

El plan cubre los siguientes insumos y servicios si usted tiene diabetes o prediabetes (aunque no use insulina):

- Se incluyen los siguientes insumos para controlar el nivel de glucosa en sangre:
 - Dispositivo de control de glucosa en sangre.
 - Tiras reactivas para pruebas de glucosa en sangre.
 - Dispositivos para lancetas y lancetas.
 - Soluciones para el control de la glucosa para verificar la precisión de las tiras reactivas y de los monitores.
- Se incluyen accesorios y suministro de calzado terapéutico a medida o de profundidad si tiene enfermedad de pie diabético grave.
- La cantidad de tiras reactivas se limita a 100 cada 90 días para los diabéticos que no usan insulina.

El Programa de Educación sobre Diabetes ofrece servicios de promoción, educación y apoyo telefónicos para optimizar el control de la glucosa en sangre, la presión arterial y los lípidos, a fin de que se minimicen la aparición o la progresión de complicaciones diabéticas.

Es posible que se requiera autorización previa del plan si utiliza medidores e insumos para medir la glucosa en sangre que sean productos no preferidos.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Diálisis y otros servicios e insumos para enfermedades renales (del riñón)

El plan cubre los siguientes servicios:

- Servicios de educación sobre enfermedades renales, a fin de enseñarle sobre el cuidado del riñón y ayudarlo a tomar decisiones informadas acerca de su atención.
- Tratamientos de diálisis ambulatorios, incluidos tratamientos de diálisis cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio (por ejemplo, durante un viaje).
- Tratamientos de diálisis como paciente internado si se lo admite en un hospital o una unidad de cuidados especiales.
- Capacitación en autodiálisis, que incluye capacitación para usted y cualquier persona que lo ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar.
- Insumos y equipo de diálisis en el hogar.
- Ciertos servicios de apoyo en el hogar, como visitas de trabajadores capacitados en diálisis necesarias para controlar la diálisis en el hogar, ayudar en emergencias y revisar su equipo de diálisis y suministro de agua.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan. Sin embargo, se requiere autorización previa para servicios de diálisis fuera de la red.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Equipo médico duradero, que incluye piezas de repuesto, modificación, reparaciones y capacitación

El plan cubre equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) que incluye lo siguiente:

- Artículos que no son desechables y soportan el uso reiterado.
- Artículos que se usan principalmente para servir un propósito médico para el tratamiento de una afección médica, una enfermedad o una lesión agudas o crónicas médicamente diagnosticadas.
- Artículos que no son útiles para una persona en ausencia de una afección médica, una enfermedad o una lesión agudas o crónicas médicamente diagnosticadas.
- Algunos ejemplos de DME cubierto:
 - Sillas de ruedas.
 - Muletas.
 - Camas de hospital.
 - Equipamiento de monitoreo.
 - Camas especiales.
 - Bastones.
 - Tapas de inodoro.
 - Nebulizadores.
 - Equipo de oxígeno.
 - Bombas de infusión intravenosa.
 - Andadores.
 - Dispositivos de generación del habla: dispositivos de comunicación aumentativa y alternativa (Augmentative Alternative Communication, AAC).
 - Cualquier otro DME médicamente necesario.
- Piezas de repuesto, modificaciones necesarias y capacitación.

Es posible que se requiera autorización previa para algunos equipos.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos

El plan cubre servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT) para miembros menores de 21 años, lo que incluye análisis conductual aplicado (Applied Behavioral Analysis, ABA) para miembros con diagnóstico de autismo.

El beneficio de EPSDT es un beneficio de salud integral que ayuda a que los niños satisfagan sus necesidades de salud y desarrollo. Los beneficios incluyen servicios de detección médica, dental, de la vista y la audición adecuados para la edad en momentos específicos, comúnmente denominados controles del niño sano, y cuando surgen problemas de salud o se sospecha su existencia. Además de las pruebas de detección, los servicios de EPSDT incluyen todos los servicios de diagnóstico y tratamiento médicamente necesarios para corregir o mejorar una enfermedad o afección físicas o mentales de un niño. Esto es particularmente importante para niños con necesidades especiales de atención médica y discapacidades.

Para consultar sobre servicios de tratamiento especializado, comuníquese con el coordinador de necesidades especiales en el plan. Llame a Servicios para Miembros y pida hablar con el coordinador de necesidades especiales durante el horario de atención normal, que aparece en la parte inferior de esta página.

Las pruebas de detección de EPSDT no requieren autorización previa del plan. Sin embargo, algunos servicios de tratamiento requieren autorización previa.

Para obtener más información, comuníquese con el coordinador de necesidades especiales de NH Healthy Families.

Servicios cubiertos por el plan

Atención médica de emergencia

El plan cubre atención médica de emergencia. Una “emergencia médica” ocurre cuando usted tiene una afección médica que cualquier persona con un conocimiento promedio sobre salud y medicina podría esperar que sea tan grave que, sin atención médica inmediata, podría tener como consecuencia lo siguiente:

- Un riesgo grave para su salud o la salud de su bebé en gestación.
- Un daño grave a las funciones del organismo.
- Falla grave de un órgano o de una parte del cuerpo.
- En el caso de embarazadas que tienen contracciones:
 - si no hay tiempo suficiente para trasladarla de manera segura a otro hospital antes del parto; o
 - si el traslado puede representar una amenaza para su salud o seguridad o para las de su bebé en gestación.

La atención médica de emergencia está cubierta donde sea y cuando sea que la necesite, en cualquier parte dentro de Estados Unidos y sus territorios. La atención médica de emergencia no está cubierta fuera de Estados Unidos y sus territorios.

Si recibe atención médica de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención como paciente internado después de la estabilización de su estado, debe regresar a un hospital de la red para que su atención siga estando cubierta por el plan. La atención como paciente internado en un hospital fuera de la red se cubre si el plan aprueba su internación.

No se requiere autorización previa del plan para recibir atención médica de emergencia dentro y fuera de la red; sin embargo, el plan debe darle una autorización previa para recibir atención como paciente internado fuera de la red después de que su estado se estabiliza.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de planificación familiar

Puede elegir cualquier médico, clínica, centro de salud comunitario, hospital, farmacia o consultorio de planificación familiar de New Hampshire que participe o no en la red. Los servicios de planificación familiar no requieren derivación.

Los siguientes servicios están cubiertos:

- Examen de planificación familiar y tratamiento médico.
- Análisis de laboratorio y exámenes de diagnóstico de planificación familiar.
- Métodos de planificación familiar (pastillas anticonceptivas, parche, anillo, DIU, inyecciones o implantes).
- Insumos de planificación familiar con receta (condón, esponja, espuma, película, diafragma o capuchón).
- Asesoramiento y pruebas para infecciones de transmisión sexual (ITS), SIDA y otras afecciones relacionadas con el VIH cuando se hacen como parte de una visita de planificación familiar inicial, periódica o de seguimiento.
- El tratamiento de infecciones de transmisión sexual, incluidos el SIDA y otras afecciones relacionadas con el VIH, está sujeto a los requisitos descritos en *Servicios de médicos* en este Cuadro de beneficios.
- Esterilización voluntaria. Debe tener 21 años o más, ser mentalmente competente y firmar un formulario de consentimiento para esterilización. Entre la fecha en que firma el formulario de consentimiento y la fecha del procedimiento de esterilización deben transcurrir de 30 a 180 días.

No se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Esmalte de fluoruro

El plan cubre esmalte de fluoruro aplicado durante una visita al médico o pediatra para miembros entre los 6 meses y los 5 años de edad. La cobertura está limitada a la aplicación de esmalte de fluoruro dos veces por año.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Cirugía de reasignación de género

El plan cubre servicios de reasignación de género.

Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:

- Mastectomía.
- Aumento de mamas.
- Histerectomía.
- Salpingectomía.
- Ooforectomía.
- Cirugía reconstructiva genital.

Este plan no cubre procedimientos cosméticos.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de habilitación

El plan cubre servicios de atención médica que ayudan a niños y adultos a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria. Estos servicios incluyen fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla, y otros servicios para miembros con discapacidades en diversos centros para pacientes ambulatorios. Algunos ejemplos incluyen terapia para un niño que no camina o habla a la edad esperada, y terapia para un adulto con el fin de mantener el tono muscular.

El plan cubre servicios de fisioterapia (Physical Therapy, PT), terapia ocupacional (Occupational Therapy, OT) y terapia del habla (Speech Therapy, ST), que están limitados a 20 visitas por año de beneficios para cada tipo de terapia. Los límites de beneficios se comparten entre los servicios de habilitación y los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios.

Los servicios pueden proporcionarse en su hogar, en el consultorio del terapeuta, en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital o en un centro de rehabilitación.

Después de la evaluación inicial, se necesita una autorización previa para los servicios cuando los preste un proveedor o un centro participante, o si estos se prestan en el hogar por medio de un proveedor participante.

Se requiere autorización previa del plan para servicios que superan el límite de 20 visitas.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de audición, incluidos audífonos

El plan cubre pruebas de audición cuando las recibe de un médico, un audiólogo u otro proveedor calificado de la red.

El plan también cubre lo siguiente:

- Exámenes de audición, pruebas de equilibrio y consultas relacionadas.
- Evaluaciones para el ajuste de audífonos, incluidos moldes e impresiones de las orejas.
- Audífonos, incluidos los audífonos binaurales.
- Suministro y dispensación de audífonos, baterías y accesorios.
- Instrucciones para el uso, cuidado y manejo de audífonos.
- Visita de seguimiento para asegurar el funcionamiento del audífono.
- Préstamo de un audífono cuando sea necesario.

El examen de evaluación del audífono o la consulta para audífonos están limitados a un examen o una consulta cada 2 años desde la última fecha del servicio para miembros de 21 años en adelante y según sea necesario para miembros menores de 21 años.

No se requiere autorización previa del plan para exámenes de audición prestados por un proveedor de la red, pero es posible que sí se requiera para audífonos, reparaciones y reemplazos.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Prueba de detección de hepatitis B

El plan cubre pruebas de detección de hepatitis B para adolescentes y adultos cuando las indica y las realiza el PCP en un consultorio.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Prueba de detección del virus de la hepatitis C

El plan cubre pruebas de detección del virus de la hepatitis C para adultos que presentan una de las siguientes condiciones cuando las indica y las realiza el PCP en un consultorio:

- Riesgo alto de infección con el virus de la hepatitis C, lo que incluye haber recibido una transfusión de sangre antes de 1992.
- Una única prueba de detección para adultos nacidos entre 1945 y 1965.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Prueba de detección de VIH

El plan cubre pruebas de detección de VIH y pruebas relacionadas para adultos y adolescentes cuando las indica y las realiza el PCP en un consultorio.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de atención médica en el hogar

El plan cubre servicios proporcionados por una agencia de atención médica en el hogar, incluidos los siguientes:

- Servicios de enfermería especializada y de asistente de salud en el hogar a tiempo parcial o intermitente.
- Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.
- Equipo médico duradero e insumos.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios terapéuticos de infusión en el hogar

El plan cubre servicios terapéuticos de infusión en el hogar que incluyen la administración de nutrientes, antibióticos y otros medicamentos o líquidos por vía intravenosa (IV). Los servicios cubiertos incluyen servicios de profesionales, insumos médicos y equipos médicamente necesarios.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Cuidados paliativos

El plan cubre servicios de cuidados paliativos que son razonables y necesarios para aliviar o disminuir los síntomas de una enfermedad terminal, incluidas las afecciones y complicaciones relacionadas. Tiene derecho a optar por recibir cuidados paliativos si su proveedor y el director médico del centro de cuidados paliativos determinan que usted tiene un pronóstico terminal, lo que significa que presenta una afección médica que tiene como consecuencia una expectativa de vida de 6 meses o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:

- Atención de enfermería.
- Servicios sociales médicos.
- Servicios de médicos proporcionados por el médico del centro de cuidados paliativos o el PCP del miembro.
- Servicios de asesoramiento, que incluyen asesoramiento con la alimentación.
- Atención general para pacientes internados para el control del dolor o de síntomas que no puede prestarse en un entorno ambulatorio.
- Atención de relevo para pacientes internados para miembros que no residen en un centro de enfermería.
- Equipo médico duradero e insumos para autoayuda y bienestar personal relacionados con aliviar, disminuir o controlar los síntomas y efectos de la enfermedad terminal del miembro o de las afecciones relacionadas con ella.
- Medicamentos para aliviar, disminuir o controlar los síntomas o efectos de la enfermedad terminal del miembro o de las afecciones relacionadas con ella.
- Servicios de asistencia de salud en el hogar y de ayuda doméstica.
- Fisioterapia, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y el lenguaje con el fin de controlar los síntomas o permitir que el miembro mantenga sus habilidades funcionales básicas y la capacidad para realizar actividades de la vida diaria.
- Transporte en ambulancia o camioneta para personas en sillas de ruedas.
- Cualquier otro servicio especificado en el plan de atención del miembro que sea razonable y necesario para aliviar, disminuir o controlar la enfermedad terminal y las afecciones relacionadas del miembro.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Histerectomía

El plan cubre una histerectomía, que es la extirpación quirúrgica del útero. El plan no cubre procedimientos de histerectomía cuando se realizan con la esterilización como único fin.

De acuerdo con la normativa federal, se debe firmar un formulario de consentimiento para histerectomía, en el que se debe incluir el reconocimiento por escrito de que recibió información tanto oralmente como de forma escrita respecto del hecho de que la histerectomía le impediría reproducirse permanentemente.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Vacunas

El plan cubre determinadas vacunas (se aplican restricciones según la edad), incluidas las siguientes:

- Vacuna contra la neumonía (neumocócica).
- Vacunas contra la gripe (influenza).
- Vacuna contra la hepatitis B si corre riesgo alto o medio de contraer esta enfermedad.
- Vacunas para la infancia y la adolescencia.
- Vacuna contra la culebrilla (herpes zóster).
- Virus del papiloma humano (VPH).

La cobertura de vacunas no incluye las vacunas que se exigen o se recomiendan para viajar fuera del país.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios para tratar la infertilidad

El plan cubre servicios para tratar la infertilidad limitados a la determinación de la causa y el tratamiento de afecciones médicas que causan infertilidad.

Es posible que se requiera autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios para pacientes internados, que incluyen servicios de rehabilitación aguda

El plan cubre servicios para pacientes internados, que incluyen los siguientes:

- Habitación semiprivada (o una habitación privada si es médicamente necesario).
- Comidas, incluidas dietas especiales.
- Servicios de enfermería.
- Costos de las unidades de atención especial (como las unidades de cuidados intensivos o coronarios).
- Fármacos y medicamentos.
- Análisis de laboratorio.
- Radiografías y otros servicios radiológicos.
- Insumos quirúrgicos y médicos.
- Equipo médico duradero, como sillas de ruedas.
- Servicios de la sala de operaciones y de recuperación.
- Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.
- Administración de productos sanguíneos.
- Servicios de médicos, que incluyen anestesia.

Se requiere autorización previa del plan, excepto para admisiones en caso de emergencia.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de salud mental para pacientes internados

El plan cubre servicios de salud mental para pacientes internados, que incluyen lo siguiente:

- Servicios de salud mental para pacientes internados para evaluar y tratar una afección psiquiátrica aguda*.
- Consulta psiquiátrica en una unidad médica para pacientes internados*.

* Se aplican ciertas reglas especiales de cobertura para algunas estadías como paciente internado. Si tiene entre 21 y 64 años de edad, comuníquese con Servicios para Miembros para averiguar si cumple con los requisitos de cobertura.

No hay un límite de por vida para la cantidad de días que un miembro puede estar internado en un centro de atención de la salud mental.

Consulte también *Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios* en este Cuadro de beneficios.

Consulte también *Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias* en este Cuadro de beneficios.

Se requiere autorización previa del plan excepto para admisiones residenciales por trastorno por abuso de sustancias y en caso de emergencia.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de laboratorio

El plan cubre servicios de laboratorio cuando los indica un médico u otro profesional de atención médica con licencia para hacerlo y los proporciona un laboratorio de la red.

Es posible que se requiera autorización previa.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de consulta sobre maternidad y lactancia

El plan cubre los servicios de maternidad prenatal, parto, neonatología y posparto. El parto se cubre en un hospital o centro de maternidad (ya sea en el centro de maternidad o como parto en el hogar cuando es asistido por personal de un centro de maternidad) y en su hogar. También se cubren todos los servicios de laboratorio y ecografía necesarios.

El plan cubre las consultas y los servicios de apoyo a la lactancia cuando se prestan en el consultorio de un proveedor, en su domicilio, en un hospital, en un centro de enfermería o en cualquier otro lugar para miembros en período de lactancia (o lactantes) elegibles, e incluye:

- Educación sobre lactancia
- Consulta de lactancia individual y grupal

También se ofrecen servicios adicionales relacionados con la maternidad a través de los programas de Visitas a domicilio en NH y Servicios de apoyo familiar integral. Para obtener información sobre estos programas, llame sin costo a la División de Servicios de Salud Pública de NH al 1-800-852-3345, ext. 14501 (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. hora del Este.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Insumos médicos

El plan cubre insumos médicos. Los insumos médicos son artículos consumibles o desechables que son adecuados para el alivio o tratamiento de una afección médica, enfermedad o lesión específicas médicamente diagnosticadas.

Los insumos médicos incluyen lo siguiente:

- Insumos para ostomía.
- Catéteres.
- Productos para la incontinencia.
- Entablillados.
- Insumos para traqueotomía.

Es posible que se requiera autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Servicios cubiertos por el plan

Terapia nutricional médica

La cobertura se proporciona para terapia nutricional médica médicamente necesaria cuando se proporciona como parte de servicios de EPSDT para miembros menores de 21 años, cuando los presta un dietista registrado y los indica un médico. La cobertura de servicios de nutrición médica incluye, entre otros, los siguientes:

- Evaluación científica de la dieta.
- Sugerencias de modificación de la dieta.
- Evaluación nutricional.
- Terapia alimentaria preventiva o terapéutica.

Un dietista registrado debe prestar los servicios que indique un médico que participe en NH Healthy Families, a menos que se autoricen con anticipación.

No se requiere autorización previa para servicios de nutrición médica cuando se prestan como parte de servicios de EPSDT para miembros menores de 21 años. No se requiere autorización previa para servicios de nutrición médica cuando se prestan como parte de servicios extendidos que se ofrecen a embarazadas, independientemente de la edad.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de salud mental

Consulte *Servicios de salud mental para pacientes internados* en este Cuadro de beneficios.

Consulte *Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios* en este Cuadro de beneficios.

Consulte *Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias* en este Cuadro de beneficios.

Detección de obesidad y terapia para bajar de peso

El plan cubre pruebas de detección de obesidad y terapia de asesoramiento para ayudarlo a perder peso. Hable con su médico para averiguar más al respecto.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de terapia ocupacional

Consulte *Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios (servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y el lenguaje)* en este Cuadro de beneficios.

Servicios cubiertos por el plan

Trasplante de órganos y tejidos

El plan cubre los siguientes trasplantes de órganos y tejidos:

- Trasplante renal.
- Trasplante de corazón.
- Trasplante de corazón y pulmón.
- Trasplante de pulmón.
- Trasplante de médula ósea.
- Trasplante de células madre.
- Trasplante de hígado.
- Trasplante de páncreas.
- Trasplante de páncreas y riñón.
- Trasplante de córnea.
- Trasplante de piel, excepto trasplante de cabello.
- Trasplante de injerto óseo.

Si necesita un trasplante, un centro de trasplantes aprobado por el plan evaluará su caso y decidirá si usted es candidato para dicha intervención.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Dispositivos ortopédicos

El plan cubre dispositivos ortopédicos, que son artículos ortopédicos que se aplican externamente a una extremidad o al cuerpo para lo siguiente:

- Proteger contra una lesión.
- Sostener una parte débil o deformada del cuerpo.
- Prevenir o corregir una deformidad o anomalía física.

Entre los dispositivos ortopédicos, se incluyen los siguientes:

- Aparatos ortopédicos para la columna vertebral en casos de escoliosis.
- Aparatos ortopédicos para las piernas.
- Aparatos ortopédicos para las manos.
- El calzado y los aparatos ortopédicos para los pies están cubiertos para los miembros con diabetes, enfermedad vascular periférica o afecciones metabólicas, neurológicas o patológicas del pie causadas por una enfermedad localizada, una lesión o síntomas que involucran el pie.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios

El plan cubre servicios de salud mental para pacientes ambulatorios prestados por un centro de salud mental comunitario, un psiquiatra, un enfermero practicante psiquiátrico profesional registrado (APRN), un proveedor de terapia para la salud mental, un psicólogo, un proveedor de psicoterapia con licencia, un centro de salud comunitario, un centro de salud calificado a nivel federal (FQHC), un centro de salud rural (RHC) o centros de salud mental para pacientes ambulatorios.

Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:

- Visitas de medicamentos.
- Terapia grupal, individual y familiar.
- Evaluaciones de diagnóstico.
- Programa de hospitalización parcial**.
- Programa ambulatorio intensivo**.
- Servicios de emergencia psiquiátrica o de psicoterapia*.
- Terapia electroconvulsiva**.
- Estimulación magnética transcraneal**.
- Servicios de intervención en crisis y de postestabilización relacionados*.
- Servicios individualizados orientados a la resiliencia y la recuperación (Individualized Resiliency and Recovery Oriented Services, IROS).
- Servicios de administración de casos, que incluyen tratamiento asertivo en la comunidad (Assertive Community Treatment, ACT).
- Evaluaciones psicológicas**.

* Algunos servicios de atención de intervención en crisis de salud mental, servicios de estabilización posintervención relacionados, y servicios de emergencia psiquiátrica y de psicoterapia se cubren por separado cuando los proveen los Equipos de Respuesta Rápida del Centro Comunitario de Salud Mental. Para obtener más información, consulte la Sección 4.4 (*Beneficios de Medicaid de New Hampshire cubiertos fuera del plan*).

Si está sufriendo una crisis de salud mental o de abuso de sustancias—

Llame al 211 para ponerse en contacto con la sede de Doorway local para obtener ayuda y servicios contra el abuso de sustancias en NH.

O bien, llame, envíe un mensaje de texto o chatee con el **988**, la línea Lifeline de ayuda contra el suicidio y las crisis disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para ponerse en contacto con un consejero de crisis capacitado. Lifeline es un servicio nacional que proporciona apoyo emocional gratuito y confidencial a personas en crisis suicida o con problemas emocionales. También puede llamar o enviar un mensaje de texto al número gratuito del Punto de acceso de respuesta rápida de NH (**1-833-710-6477**) a cualquier hora del día o de la noche. Los servicios de respuesta a crisis

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

están disponibles por teléfono, por mensaje de texto o en persona. No necesita obtener primero la aprobación o la remisión de su PCP.

Consulte también *Servicios de salud mental para pacientes internados* en este Cuadro de beneficios.

Consulte también *Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias* en este Cuadro de beneficios.

*** Se requiere autorización previa y es posible que no todos los beneficiarios tengan cobertura.*

Consulte también *Servicios de salud mental para pacientes internados* en este Cuadro de beneficios.

Consulte también *Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias* en este Cuadro de beneficios.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios

El plan cubre servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios para diagnosticar o tratar una enfermedad o lesión.

Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:

- Servicios en un departamento de emergencias o en una clínica para pacientes ambulatorios, que incluyen servicios de observación o cirugía ambulatoria.
- Análisis de laboratorio y diagnóstico proporcionados por el hospital.
- Radiografías y otros servicios radiológicos proporcionados por el hospital.
- Radioterapia, incluidos servicios de técnicos, materiales e insumos.
- Algunos servicios de detección y preventivos.
- Algunos medicamentos que no pueda administrarse usted mismo.
- Insumos quirúrgicos, como apósitos.
- Materiales para yesos.
- Administración de productos sanguíneos.
- Infusiones intravenosas (IV).

Algunos servicios, que incluyen cirugía para pacientes ambulatorios y ciertas pruebas de diagnóstico, requieren autorización previa del plan.

Vea los servicios específicos en este Cuadro de beneficios para obtener más información o llame a Servicios para Miembros.

Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios (servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y el lenguaje)

El plan cubre servicios de rehabilitación para ayudarlo a recuperarse de una enfermedad, un accidente o una cirugía. Los servicios de rehabilitación incluyen fisioterapia, terapia ocupacional

y terapia del habla y el lenguaje.

La cobertura está limitada a 20 visitas por año de beneficios para cada tipo de terapia. Los límites de beneficios se comparten entre los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios y los servicios de habilitación. Los servicios pueden proporcionarse en su hogar, en el consultorio del terapeuta, en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital o en un centro de rehabilitación.

Se requiere autorización previa del plan para servicios que superan el límite de 20 visitas.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Cirugía para pacientes ambulatorios

El plan cubre cirugías para pacientes ambulatorios realizadas en centros hospitalarios para pacientes ambulatorios y centros quirúrgicos ambulatorios.

Es posible que se requiera autorización previa para algunos procedimientos.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Equipo para terapia respiratoria y administración de oxígeno

El plan cubre equipos de oxígeno, que incluyen sistemas de oxígeno, reposición de oxígeno y alquiler de equipos para terapia de administración de oxígeno.

El plan también cubre equipos respiratorios, que incluyen máquinas de presión positiva continua en las vías respiratorias (Continuous Positive Airway Pressure, CPAP), máquinas de presión positiva de dos niveles en las vías respiratorias (Bilevel Positive Airway Pressure, BiPAP) y respiradores artificiales.

No se requiere autorización previa del plan para el oxígeno proporcionado por un proveedor de la red. Es posible que se requiera autorización previa del plan para equipos de terapia respiratoria.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de asistente de atención personal

El plan cubre los servicios de un asistente de atención personal para ayudarlo con las actividades de la vida diaria y las actividades básicas de la vida diaria. Para poder recibir este servicio, debe tener 18 años o más, necesitar el uso de una silla de ruedas y ser capaz de autodirigir su atención.

Los servicios incluyen asistencia con lo siguiente:

- Bañarse y realizar otras actividades de higiene personal.
- Vestirse y asearse.
- Administrar y controlar los medicamentos.
- Moverse y trasladarse.
- Ir al baño y realizar tareas relacionadas.
- Preparar la comida y alimentarse.
- Lavar la ropa.
- Realizar tareas de limpieza ligera.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de fisioterapia

Consulte *Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios (servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y el lenguaje)* en este Cuadro de beneficios.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de médicos, asistentes médicos y enfermeros practicantes profesionales registrados

El plan cubre servicios de médicos, asistentes médicos y enfermeros practicantes profesionales registrados, que incluyen los siguientes:

- Servicios de diagnóstico y tratamiento, servicios preventivos y servicios quirúrgicos (incluida la anestesia), que se proporcionan en un consultorio u otro centro ambulatorio, centro de enfermería o en su hogar.
- Consulta, diagnóstico y tratamiento por parte de un especialista, que incluye un ginecólogo u obstetra (GyO), ya sea en persona o a través de servicios de telemedicina.
- Segunda opinión por parte de un proveedor de la red o fuera de esta (con autorización previa), por ejemplo, antes de que se realice un procedimiento médico o quirúrgico.
- Días de estadía en el hospital como paciente internado para recibir atención aguda.
- Servicios radiológicos y de laboratorio.
- Evaluación y tratamiento de la articulación temporomandibular (ATM).
- Control del dolor.
- Anestesia como parte del plan de tratamiento dental de un niño.

Consulte también la cobertura adicional para servicios específicos del plan.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan, excepto para centros quirúrgicos ambulatorios certificados, cirugía para pacientes ambulatorios y algunos centros de control del dolor.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de podiatría

El plan cubre atención de rutina y especializada para patologías del pie causadas por una enfermedad localizada, una lesión o síntomas que involucran el pie.

Los servicios incluyen lo siguiente:

- Atención del pie de rutina con limado y recorte de uñas cuando su PCP determina que usted necesita el servicio y le da una derivación para ver a un podiatra.
- Prevención y reducción de callosidades, callos y verrugas mediante corte o medios quirúrgicos.
- Colocación de yeso, vendajes o cintas cuando lo realiza un podiatra para el tratamiento de fracturas, luxaciones, esguinces, desgarros y heridas abiertas del tobillo, el pie y los dedos de los pies.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Medicamentos con receta

El plan cubre los medicamentos con receta (y medicamentos de venta libre recetados) incluidos en la lista de medicamentos cubiertos del plan aprobados por el NH DHHS. Pueden aplicarse reglas y restricciones a la cobertura de medicamentos.

Copagos en farmacias minoristas

- Copago de \$1 para suministro de hasta 30 días.
- Copago de \$1 para un medicamento con receta que no está identificado como medicamento preferido o no preferido.
- Copago de \$2 para cada medicamento con receta no preferido (si el médico que receta determina que un medicamento preferido será menos eficaz o tendrá efectos adversos para el miembro, el copago del medicamento no preferido será de \$1).

Copago de pedidos por correo (solo ciertos medicamentos disponibles a través del servicio de pedidos por correo)

- Copago de \$1 para suministro de 90 días.
- Copago de \$1 para un medicamento con receta que no está identificado como medicamento preferido o no preferido.
- Sin copago para productos de planificación familiar o para recetas de Clozaril® (clozapina) u otros productos para dejar de fumar.

Para obtener información sobre la cobertura de medicamentos con receta, consulte el capítulo 7 (*Cómo obtener medicamentos con receta cubiertos*).

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de atención privada de enfermería

El plan cubre servicios de atención privada de enfermería prestados por un enfermero registrado (Registered Nurse, RN) o un enfermero práctico con licencia (Licensed Practical Nurse, LPN). Los miembros elegibles para estos servicios requieren observación, juicio, evaluación o intervenciones continuos de enfermería especializada durante más de 2 horas para mantener o mejorar su estado de salud.

El primer paso en el proceso de aprobación es una orden escrita de un médico o de un enfermero practicante profesional registrado, en la que se incluya un plan de atención por escrito donde se describa el motivo por el que los servicios de atención privada de enfermería son médicamente necesarios para el miembro. La agencia que presta los servicios de atención privada de enfermería debe presentar documentación de respaldo para demostrar el nivel de especialización de la atención y las necesidades continuas del miembro.

Se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Exámenes de detección de cáncer de próstata

El plan cubre los siguientes exámenes de detección de cáncer de próstata como parte de un examen médico o según sea necesario:

- Examen rectal digital.
- Prueba de antígeno prostático específico (Prostate Specific Antigen, PSA).

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Prótesis e insumos relacionados

El plan cubre la compra y reparación de prótesis e insumos relacionados. Las prótesis son dispositivos no dentales artificiales de reemplazo, corrección o apoyo, o partes de un dispositivo que se utilizan para reemplazar una parte faltante del cuerpo o para sustituir una función corporal faltante.

Las prótesis y los insumos relacionados cubiertos incluyen lo siguiente:

- Zapatos ortopédicos.
- Brazos y piernas artificiales.
- Prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico) después de una mastectomía.
- Laringes artificiales.

Es posible que se requiera autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de rehabilitación pulmonar

El plan cubre servicios de rehabilitación pulmonar para miembros que tienen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) de moderada a grave. Los servicios cubiertos incluyen capacitación sobre técnicas de respiración, medicamentos, nutrición, relajación, oxígeno, viajes y cómo hacer tareas cotidianas con menos dificultad para respirar, además de cómo mantenerse saludable y evitar que empeoren los síntomas de la EPOC.

No se requiere autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis

El plan cubre servicios de tomografía computarizada de baja dosis (Low Dose Computed Tomography, LDCT) una vez cada 12 meses para personas de entre 55 y 80 años que tienen antecedentes de fumar 30 paquetes de cigarrillos por año, y que actualmente fuman o han dejado de fumar en los últimos 15 años. Las pruebas de detección deben interrumpirse cuando hayan pasado 15 años desde que la persona dejó de fumar o si esta presenta un problema de salud que limita sustancialmente la expectativa de vida, o la capacidad o voluntad de someterse a una cirugía curativa de pulmón.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Pruebas de detección y asesoramiento para infecciones de transmisión sexual (ITS)

Además de las pruebas de detección de VIH y hepatitis B (que se incluyen en otra sección de este Cuadro de beneficios), el plan cubre pruebas de detección de clamidia, gonorrea y sífilis. El plan también cubre sesiones de asesoramiento conductual intensivo relacionado.

Los servicios prestados por un proveedor de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios de tratamiento por consumo de tabaco

El plan brinda servicios telefónicos y en línea para dejar de fumar o consumir tabaco*, así como capacitación y asesoramiento relacionados, y cubre medicamentos con receta y productos de venta libre para el tratamiento sustitutivo con nicotina sin costo.

Para recibir servicios de apoyo:

- El plan cubre los servicios para dejar de fumar o consumir tabaco *QuitNow-NH*, ya sea que fume, masque, inhale o vaporice. Llame gratis al **1-800-QUIT-NOW** (1-800-784-8669) (acceso a TDD **1-800-833-1477**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o regístrese en www.QuitNow-NH.org.
- Los adolescentes pueden llamar o enviar un mensaje de texto con la frase “Start My Quit” (Comenzar tratamiento para dejar el tabaco) al 1-855-891-9989, o bien pueden visitar el sitio web www.mylifemyquit.com.
- Para conocer cuáles son los medicamentos con receta y los productos genéricos de venta libre para el tratamiento sustitutivo con nicotina que se encuentran disponibles en las farmacias de la red, consulte la Lista de medicamentos con receta del plan.

Es posible que se requiera autorización previa del plan para obtener ciertos servicios, medicamentos con receta y productos.

* Según la definición de la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA), los productos de tabaco incluyen cigarrillos, puros, productos de tabaco solubles, tabaco para narguile, geles de nicotina, tabaco para pipa, tabaco de liar, productos de tabaco sin humo (como el rapé húmedo, el rapé seco, el *snus* y el tabaco de mascar), cigarrillos electrónicos, narguiles electrónicos y otros sistemas electrónicos de suministro de nicotina.

Servicios para tratar alteraciones del habla y el lenguaje

Consulte *Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios (servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y el lenguaje)* en este Cuadro de beneficios.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias

El plan cubre servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias (Substance Use Disorder, SUD) prestados por centros de salud mental comunitarios, centros de salud comunitarios, centros de salud calificados a nivel federal (FQHC), centros de salud rurales (RHC), proveedores de salud mental, hospitales de atención aguda, hospitales psiquiátricos, terapeutas con licencia de maestría en alcohol y drogas (Masters Licensed Alcohol and Drug Counselor, MLADC), terapeutas con licencia en alcohol y drogas (Licensed Alcohol Drug Counselor, LADC), psiquiatras, enfermeros practicantes psiquiátricos profesionales registrados (APRN), médicos, trabajadores de apoyo de recuperación certificados, centros de tratamiento y rehabilitación residenciales, clínicas de metadona o programas de tratamiento con opioides, y programas de recuperación entre pares.

Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:

- Detección, intervención breve y derivación para tratamiento (Screening, Brief Intervention, and Referral to Treatment, SBIRT).
- Pruebas de detección de abuso de sustancias.
- Terapia grupal, individual y familiar.
- Servicios intensivos para tratar trastornos por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios**.
- Programa de hospitalización parcial**.
- Manejo de abstinencia médicamente controlado para pacientes ambulatorios.
- Intervención en crisis*.
- Apoyo para la recuperación entre pares*.
- Apoyo para la recuperación de otro tipo.
- Monitoreo continuo de la recuperación.
- Tratamiento para abstinencia de alcohol**.
- Servicios de tratamiento por abuso de opioides.
- Tratamiento asistido por medicamentos.
- Manejo de abstinencia médicamente controlado residencial**.
- Servicios de tratamiento residencial, que incluyen servicios especializados para mujeres embarazadas y después del parto**.

* Algunos servicios de intervención en crisis por abuso de sustancias, servicios de estabilización posintervención relacionados y servicios de emergencia psiquiátrica y de psicoterapia están cubiertos fuera de nuestro plan cuando se obtienen a través de Equipos de respuesta rápida de Community Mental Health Center. Para obtener más información, consulte la Sección 4.4 (*Beneficios de Medicaid New Hampshire cubiertos fuera del plan*).

Si requiere atención de urgencia por una crisis de salud mental o consumo de sustancias:

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Puede llamar al 211 para ponerse en contacto con la sede de Doorway local para obtener ayuda y servicios contra el abuso de sustancias en NH.

Llame, envíe un mensaje de texto o chatee con el 988, la línea Lifeline de ayuda contra el suicidio y las crisis disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para ponerse en contacto con un consejero de crisis capacitado. Lifeline es un servicio nacional que proporciona apoyo emocional gratuito y confidencial a personas en crisis suicida o con problemas emocionales. También puede llamar o enviar un mensaje de texto al número gratuito del Punto de acceso de respuesta rápida de NH (**1-833-710-6477**) a cualquier hora del día o de la noche. Los servicios de respuesta a crisis están disponibles por teléfono, por mensaje de texto o en persona a través de los Equipos Móviles de Crisis, que pueden reunirse con usted cuando y donde los necesite. No necesita obtener primero la aprobación o la remisión de su PCP.

Consulte también *Servicios de salud mental para pacientes internados* en este Cuadro de beneficios.

Consulte también *Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios* en este Cuadro de beneficios.

Consulte también *Servicios de tratamiento para dejar de fumar o consumir tabaco* en este Cuadro de beneficios.

Se aplican reglas especiales de cobertura para algunas estadías como paciente internado. Si tiene entre 21 y 64 años de edad, comuníquese con Servicios para Miembros para averiguar si cumple con los requisitos de cobertura para pacientes internados.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de telemedicina

El plan cubre todas las modalidades de telemedicina, incluidos los servicios interactivos de audio y video, únicamente de audio u otros medios electrónicos para los servicios cubiertos por Medicaid cuando estos se prestan a través de los siguientes proveedores como método de prestación de servicios de atención médica:

- médico o asistente médico;
- personal de enfermería registrado de práctica avanzada (APRN) o especialista en enfermería clínica;
- personal de enfermería obstétrico-ginecológica;
- personal de enfermería registrado contratado por una agencia de atención médica en el hogar;
- psicólogo;
- profesional médico relacionado (por ejemplo, técnico, asistente, terapeuta, instrumentista);
- odontólogo;
- profesional de la salud mental, incluido el trabajador social asistencial;
- proveedor de salud mental de la comunidad;
- profesional de atención del alcoholismo y la drogadicción;
- nutricionista;
- especialista en alteraciones de la conducta con certificación nacional;

Los siguientes son los sitios elegibles donde pueden prestarse servicios de telemedicina interactivos por video:

- consultorio médico;
- consultorio de profesionales de la salud relacionados;
- consulta de salud a domicilio;
- hospital;
- centro de enfermería especializada;
- centro de salud mental de la comunidad;
- Centro de salud calificado a nivel federal (FQHC);
- Centro de salud rural (RHC);
- atención en el domicilio del miembro.
- centro de provisión de servicios del Equipo de respuesta rápida*

* Algunos servicios de intervención en crisis por abuso de sustancias, servicios de estabilización posintervención relacionados y servicios de emergencia psiquiátrica y de psicoterapia están cubiertos fuera de nuestro plan cuando se obtienen a través de Equipos de respuesta rápida de Community Mental Health Center. Para obtener más información, consulte la Sección 4.4 (*Beneficios de Medicaid New Hampshire cubiertos fuera del plan*).

Servicios de tratamiento del consumo de tabaco y nicotina

El plan cubre los servicios telefónicos y en línea para dejar de consumir tabaco* y nicotina, orientación y asesoramiento para dejar de fumar, así como recetas para terapia de sustitución de nicotina y productos de venta libre sin costo alguno.

- El plan ofrece servicios de *QuitNowNH* para el tratamiento del consumo de tabaco y nicotina ya sea que fume, masque, inhale o vaporice. Llame gratis al **1-800-QUIT-NOW**(1-800-784-8669) (acceso al servicio de mensajes TDD: **1-800-833-1477**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana; o visite www.QuitNowNH.org.
- Los adolescentes pueden llamar, enviar por mensaje de texto “Start My Quit” al 1-855-891-9989 o visitar www.mylifemyquit.com. Para obtener una lista de los productos recetados y genéricos de venta libre disponibles en las farmacias de la red, consulte la Lista de medicamentos de venta con receta del plan.
- Los servicios de tratamiento del consumo de tabaco y nicotina cubiertos por el plan son ocho (8) sesiones de asesoramiento por intento de dejar de fumar con dos (2) intentos por miembro al año cuando los proporciona su PCP u otro proveedor cualificado.

Puede ser necesaria una autorización previa del plan para determinados servicios, recetas y productos.

*La Administración de Alimentos y Medicamentos define los productos del tabaco como cigarrillos, puros, disolventes, tabaco para narguile, geles de nicotina, tabaco para pipa, tabaco para liar, productos del tabaco sin combustión, incluidos el dip, el rapé, el snus y el tabaco de mascar, vapes, cigarrillos electrónicos, bolígrafos para narguile y otros sistemas electrónicos de suministro de nicotina.

Servicios de transporte en ambulancia

Consulte *Servicios de ambulancia en casos de emergencia* en este Cuadro de beneficios.

Consulte *Servicios de ambulancia en casos que no son de emergencia* en este Cuadro de beneficios.

Servicios de transporte médico que no es de emergencia

El plan cubre los servicios de transporte médico que no es de emergencia si usted no puede pagar el costo del transporte a consultorios y centros de proveedores de la red (y proveedores fuera de la red con autorización previa) para recibir los servicios cubiertos por Medicaid de New Hampshire médicamente necesarios que se indican en el Cuadro de beneficios del Capítulo 4.

Para obtener servicios de transporte médico que no es de emergencia, debe seguir las reglas del plan para obtener un reembolso o servicios de transporte.

Estas son las reglas del plan:

- Debe usar el Programa de Reembolso por Transporte para Familiares y Amigos, o el transporte público. Cuando ninguna de estas opciones esté disponible, se proporcionarán servicios de transporte de la red si se cumplen las reglas del plan.

Excepciones al Programa de Reembolso por Transporte para Familiares y Amigos

- Debe usar el Programa de Reembolso por Transporte para Familiares y Amigos si tiene un automóvil o cuando un amigo o familiar que lo tiene puede llevarlo al sitio donde recibe el servicio médicamente necesario.
- Si tiene un automóvil y no quiere inscribirse en el Programa de Reembolso por Transporte para Familiares y Amigos, debe reunir uno (1) de los siguientes criterios para poder acceder a los servicios de transporte:
 - No tiene una licencia de conducir válida.
 - No tiene un vehículo en funcionamiento disponible en el hogar.
 - Es incapaz de trasladarse o de esperar los servicios por su cuenta.
 - Tiene limitaciones físicas, cognitivas, mentales o del desarrollo.
- Si no tiene automóvil o no dispone de uno, debe usar el transporte público si reúne uno (1) de los siguientes criterios:
 - Vive a menos de media milla (un kilómetro) de una ruta de autobús, o su proveedor se encuentra a menos de media milla (un kilómetro) de una ruta de autobús.
 - Es un adulto menor de sesenta y cinco (65) años.

Las siguientes son excepciones al requisito de usar el transporte público:

- Tiene dos (2) o más hijos menores de seis (6) años que deben viajar con usted.
- Tiene un (1) hijo o más mayores de seis (6) años con movilidad limitada y que deben acompañarlo a la cita.

Continúa en la página siguiente.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de transporte médico que no es de emergencia (continuación de la página anterior)

- Cumple al menos una (1) de las siguientes condiciones:
 - Está embarazada o han pasado hasta seis (6) semanas del parto.
 - Tiene una afección respiratoria moderada a grave, con o sin dependencia de oxígeno.
 - Tiene movilidad limitada (usa andador, bastón o silla de ruedas; le amputaron una extremidad, etc.).
 - Tiene problemas de visión.
 - Tiene retrasos del desarrollo.
 - Tiene una enfermedad mental importante e incapacitante.
 - Tiene otra excepción aprobada por el proveedor.

Si desea programar el transporte al consultorio del proveedor o al centro donde recibe servicios prestados directamente por NH Healthy Families, llame a MTM sin costo al 1-888-597-1192, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del este. Para ver una lista de estos servicios, consulte la sección 4.4 (*Beneficios de Medicaid de New Hampshire cubiertos fuera del plan*).

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Servicios cubiertos por el plan

Atención necesaria de urgencia

El plan cubre atención necesaria de urgencia de un proveedor dentro o fuera de la red cuando los proveedores de la red no están disponibles.

La atención necesaria de urgencia es atención que se administra para tratar lo siguiente:

- Un caso que no es de emergencia (no incluye servicios de atención primaria de rutina).
- Una enfermedad médica repentina.
- Un cambio repentino en la salud mental.
- Abuso de sustancias.
- Una lesión.
- Una afección que requiere atención inmediata.

Para obtener más información, consulte la sección 3.6 (*Atención de emergencia, de urgencia y fuera del horario de atención*).

Si necesita atención de urgencia, primero debe tratar de obtenerla en un centro de atención de urgencias de la red o llamar a la Línea de asesoramiento de enfermería del plan al 1-866-769-3085, disponible las 24 horas, todos los días. Cuando sea posible, debe informarle a su PCP si ha recibido atención de este tipo.

Si requiere atención de urgencia por una crisis de salud mental o consumo de sustancias—

Llame, envíe un mensaje de texto o chatee con el **988**, la línea Lifeline de ayuda contra el suicidio y las crisis disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para ponerse en contacto con un consejero de crisis capacitado. Lifeline es un servicio nacional que proporciona apoyo emocional gratuito y confidencial a personas en crisis suicida o con problemas emocionales. \

También puede llamar o enviar un mensaje de texto al número gratuito del Punto de acceso de respuesta rápida de NH (**1-833-710-6477**) a cualquier hora del día o de la noche. Los servicios de respuesta a crisis están disponibles por teléfono, por mensaje de texto o en persona a través de los Equipos Móviles de Crisis, que pueden reunirse con usted cuando y donde los necesite.

No es necesario que su médico de cabecera le apruebe o le remita primero.

Los servicios necesarios de urgencia no requieren autorización previa del plan.

La atención necesaria de urgencia no está cubierta fuera de Estados Unidos y sus territorios.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de la vista, y anteojos y cristales

El plan cubre los siguientes servicios:

- Servicios de atención oftalmológica de un oftalmólogo, optometrista u óptico.
- Un (1) examen de refracción del ojo para determinar la necesidad de anteojos cada 12 meses, como máximo.
- Exámenes de los ojos para diagnosticar y monitorear afecciones médicas del ojo.
- Un par de lentes de visión simple con armazón, como se indica a continuación:
 - Para miembros de 21 años en adelante, si el error de refracción es al menos más o menos 0,50 dioptrías, según el error de refracción que puede calcularse como un total combinado de errores esféricos y cilíndricos, en ambos ojos.
 - Para miembros menores 21 años, si el error de refracción es al menos más o menos 0,50 dioptrías, según el error de refracción que puede calcularse como un total combinado de errores esféricos y cilíndricos, en al menos un ojo.
- Un par de anteojos con lentes correctivos bifocales (o un par de anteojos con lentes correctivos para visión de cerca y un par de anteojos con lentes correctivos para visión de lejos) si existe un error de refracción de al menos 0,50 dioptrías para visión de cerca y de lejos.
- Lentes de transición para miembros con albinismo ocular.
- Lentes de contacto para patología ocular en casos donde la agudeza visual no es corregible a 20/70 o mejor sin lentes de contacto, o cuando se requieren para corregir afaquia o para tratar enfermedades de la córnea.
- Reemplazo de partes de componentes de anteojos debido a rotura o daño, sujeto a todo lo siguiente:
 - Los reemplazos pueden ser lentes individuales, ambos lentes, solo el armazón o un par completo de lentes correctivos.
 - Cada parte componente o par completo de lentes correctivos solo puede reemplazarse una vez en un período de 12 meses.
 - Cuando el miembro tiene dos (2) pares de anteojos en lugar de bifocales, cada par de anteojos es elegible para el reemplazo.
- Solo un reemplazo de anteojos perdidos de por vida para miembros menores de 21 años.

Continúa en la página siguiente.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Servicios cubiertos por el plan

Servicios de la vista, y anteojos y cristales (continuación de la página anterior)

El plan cubre los siguientes servicios:

- Lentes trifocales si el miembro cumple alguna de estas condiciones:
 - Está empleado, y los lentes trifocales son necesarios para el trabajo del empleo del miembro.
 - Es estudiante a tiempo completo, y los lentes trifocales son necesarios para el trabajo involucrado en la educación del miembro.
 - Actualmente tiene trifocales.
- Reemplazo de armazones de níquel después de 12 meses si el miembro tiene alergia documentada al níquel demostrada por irritación cutánea y desgaste del armazón en el área afectada.
- Prótesis ocular, que incluye ojos y lentes artificiales.

Los servicios cubiertos prestados por proveedores de la red no requieren autorización previa del plan.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Radiografías y otros servicios radiológicos

El plan cubre radioterapia y radiografías de diagnóstico.

Se requiere autorización previa del plan para diagnóstico por imágenes de alta tecnología, que incluye tomografía computarizada, resonancia magnética, angiografía por resonancia magnética, tomografía por emisión de positrones e imágenes cardíacas nucleares, a menos que sean parte de una visita a la sala de emergencias o de una hospitalización o se presten al mismo tiempo o el mismo día que una visita a un centro de atención de urgencia.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

Sección 4.3 Beneficios adicionales proporcionados por el plan

Nuestro plan ofrece algunas ventajas adicionales sin costo alguno para usted. NH Healthy Families tiene programas que le agregan valor a sus servicios cubiertos. Siempre buscamos formas de ayudarlo/a a mantenerse saludable y mejorar su salud.

My Health Pays® es un programa de bienestar que premia con dólares* a los Héroes de la Salud. Si completa la llamada de bienvenida, los formularios, las visitas de bienestar con el PCP, las pruebas de detección y las actividades para la salud física y conductual, puede ganar hasta \$250* cada año.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Visite nuestro sitio web en www.NHhealthyfamilies.com para obtener la lista más actualizada de las recompensas de Héroes de la Salud de My Health Pays, otros incentivos y beneficios de valor añadido o llame a Servicios para miembros para obtener más información al 1-866-769-3085 (TTY/TDD 1-855-742-0123) de lunes a miércoles de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Los beneficios adicionales incluyen:

Categorías de los premios Héroe de la Salud, otros incentivos y beneficios adicionales	
Héroe de la salud para adultos	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de bienvenida: \$30* Recompensa para los nuevos miembros que completen una llamada de bienvenida que incluya la verificación del PCP, la exploración inicial y la programación de citas con el PCP en los primeros 90 días desde la inscripción en el plan. • Evaluación de riesgos para la salud (HRA): \$10* Los miembros que completen su HRA anual con su PCP recibirán \$10**. • Pruebas de detección del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de EE.UU. (USPSTF): de \$10* a \$30* por año. Recompensa para los miembros que realicen al menos 3 exámenes USPSTF A o B (\$10*) con su PCP al menos una vez al año. Máximo de 3 recompensas anuales por un total de \$30*. • Seguimiento tras el control: Los miembros que realicen un seguimiento con su PCP o especialista para completar una visita de seguimiento o diagnóstico entrarán automáticamente en un sorteo mensual de una de las cinco tarjetas de regalo de \$50* para Amazon®. • Revisión integral de medicamentos: \$10* por año. • Detección de plomo - Padre/madre/cuidador: Los padres o tutores de los miembros de 1 y 2 años de edad que completen una prueba de detección de plomo participarán automáticamente en un sorteo mensual de una tarjeta de regalo de \$50* para Amazon®. • Visita de control para adultos: \$30* por año. <p>Otros incentivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa para dejar de fumar: \$10* Complete 6 sesiones de Orientación en Salud para dejar de fumar, vapear y usar cigarrillos electrónicos para miembros de 12 años en adelante.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

	<p>Vacuna antigripal: \$20* por año. Recompensa por recibir la vacuna antigripal anual en cualquier momento entre septiembre y abril en las farmacias participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mental Health (MH) C.H.A.M.P.: \$20* Este programa pretende promover y recompensar a jóvenes y adultos por participar en actividades de capacitación, voluntariado o apoyo entre pares relacionadas con las necesidades de salud mental de sus comunidades. • Kit de bienvenida a casa: \$150* en efectivo y no monetario. Para los miembros de NH Healthy Families que han sido desplazados de sus hogares o reinsertados en la comunidad. El kit de bienvenida a casa proporciona artículos de primera necesidad y una tarjeta de regalo de \$50* para Walmart® para ayudar a los miembros a establecerse en un hogar. • Acción de redeterminación: \$15* <p>*Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año. **El PCP debe presentar una solicitud para que al completar la HRA pueda recibir la recompensa.</p>
<p>Héroe de la salud para embarazadas y madres recientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de bienvenida: \$30* Recompensa para los nuevos miembros que completen una llamada de bienvenida que incluya la verificación del PCP, la exploración inicial y la programación de citas con el PCP en los primeros 90 días desde la inscripción en el plan. • Evaluación de riesgos para la salud (HRA): \$10* Los miembros que completen su HRA anual con su PCP recibirán \$10**. • Pruebas de detección del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de EE.UU. (USPSTF): de \$10* a \$30* por año. Recompensa para los miembros que realicen al menos 3 exámenes USPSTF A o B (\$10*) con su PCP al menos una vez al año. Máximo de 3 recompensas anuales por un total de \$30*. • Seguimiento tras el control: Los miembros que realicen un seguimiento con su PCP o especialista para completar una visita de seguimiento o diagnóstico entrarán automáticamente en un sorteo mensual de una de las cinco tarjetas de regalo de \$50* para Amazon®. • Revisión integral de medicamentos: \$10* por año. • Visita de control para adultos: \$30* por año.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

	<p>Otros incentivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificación de embarazo: \$100* dentro del primer trimestre, \$50* dentro del segundo trimestre. • Evaluación posparto: \$10* por completar una Evaluación posparto con NH Healthy Families. • Programa para dejar de fumar: \$10* Complete 6 sesiones de Orientación en Salud para dejar de fumar, vapear y usar cigarrillos electrónicos para miembros de 12 años en adelante. • Vacuna antigripal: \$20* por año. Recompensa por recibir la vacuna antigripal anual en cualquier momento entre septiembre y abril en las farmacias participantes. • Mental Health (MH) C.H.A.M.P.: \$20* Este programa pretende promover y recompensar a jóvenes y adultos por participar en actividades de capacitación, voluntariado o apoyo entre pares relacionadas con las necesidades de salud mental de sus comunidades. • Kit de bienvenida a casa: \$150* en efectivo y no monetario. Para los miembros de NH Healthy Families que han sido desplazados de sus hogares o reinsertados en la comunidad. El kit de bienvenida a casa proporciona artículos de primera necesidad y una tarjeta de regalo de \$50* para Walmart® para ayudar a los miembros a establecerse en un hogar. <p>*Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año. **El PCP debe presentar una solicitud para que al completar la HRA pueda recibir la recompensa.</p>
<p>Héroe de la salud para niños</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de bienvenida: \$30* Recompensa para los nuevos miembros que completen una llamada de bienvenida que incluya la verificación del PCP, la exploración inicial y la programación de citas con el PCP en los primeros 90 días desde la inscripción en el plan. • Evaluación de riesgos para la salud (HRA): \$10* Los miembros que completen su HRA anual con su PCP recibirán \$10**. • Pruebas de detección del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de EE.UU. (USPSTF): de \$10* a \$30* por año. Recompensa para los miembros que realicen al menos 3

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

	<p>exámenes USPFTF A o B (\$10*) con su PCP al menos una vez al año. Máximo de 3 recompensas anuales por un total de \$30*.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento tras el control: Los miembros que realicen un seguimiento con su PCP o especialista para completar una visita de seguimiento o diagnóstico entrarán automáticamente en un sorteo mensual de una de las cinco tarjetas de regalo de \$50* para Amazon®. • Revisión integral de medicamentos: \$10* por año. • Visita de control infantil: \$30* por año para niños de 24 meses hasta jóvenes de 21 años. • Visita de control para bebés: \$30* anuales para menores de 15 meses. • Detección de plomo: \$25* para niños de 1 año. • Detección de plomo: \$20* para niños de 2 años. • Detección de plomo: Kicks for Kids: Los niños elegibles de 1 y 2 años de edad que completen una prueba de detección de plomo participarán automáticamente en un sorteo de una tarjeta de regalo de \$50* para Walmart®. • Detección de plomo (finaliza el 12/31/2024): Los niños elegibles de 1 y 2 años de edad que completen una prueba de detección de plomo participarán automáticamente en un sorteo de una tarjeta de regalo de \$100* para Amazon®. <p>Otros incentivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacuna antigripal: \$20* por año. Recompensa por recibir la vacuna antigripal anual en cualquier momento entre septiembre y abril con su PCP (sólo los miembros de 19 años en adelante pueden recibir la vacuna antigripal en una farmacia). • Mental Health (MH) C.H.A.M.P.: \$20* Este programa pretende promover y recompensar a jóvenes y adultos por participar en actividades de capacitación, voluntariado o apoyo entre pares relacionadas con las necesidades de salud mental de sus comunidades. • Vacuna contra el VPH: \$30* para niños de 9 a 13 años • Acción de redeterminación: \$15* <p>*Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año. **El PCP debe presentar una solicitud para que al completar la HRA pueda recibir la recompensa.</p>
--	--

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

<p>Héroe de la salud para adultos jóvenes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de bienvenida: \$30* Recompensa para los nuevos miembros que completen una llamada de bienvenida que incluya la verificación del PCP, la exploración inicial y la programación de citas con el PCP en los primeros 90 días desde la inscripción en el plan. • Evaluación de riesgos para la salud (HRA): \$10* Los miembros que completen su HRA anual con su PCP recibirán \$10**. • Pruebas de detección del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de EE.UU. (USPSTF): de \$10* a \$30* por año. Recompensa para los miembros que realicen al menos 3 exámenes USPSTF A o B (\$10*) con su PCP al menos una vez al año. Máximo de 3 recompensas anuales por un total de \$30*. • Seguimiento tras el control: Los miembros que realicen un seguimiento con su PCP o especialista para completar una visita de seguimiento o diagnóstico entrarán automáticamente en un sorteo mensual de una de las cinco tarjetas de regalo de \$50* para Amazon®. • Revisión integral de medicamentos: \$10* por año. • Visita de control infantil: \$30* por año para niños de 24 meses hasta jóvenes de 21 años. <p>Otros incentivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa para dejar de fumar: \$10* Complete 6 sesiones de Orientación en Salud para dejar de fumar, vapear y usar cigarrillos electrónicos para miembros de 12 años en adelante. • Vacuna antigripal: \$20* por año. Recompensa por recibir la vacuna antigripal anual en cualquier momento entre septiembre y abril con su PCP (sólo los miembros de 19 años en adelante pueden recibir la vacuna antigripal en una farmacia). • Mental Health (MH) C.H.A.M.P.: \$20* Este programa pretende promover y recompensar a jóvenes y adultos por participar en actividades de capacitación, voluntariado o apoyo entre pares relacionadas con las necesidades de salud mental de sus comunidades. • Future is Now: \$50* por completar un curso, hasta \$150* por completar los tres cursos. Programa de recompensas para jóvenes de 15 a 17 años, sobre todo en régimen de acogida, que van a pasar a la edad adulta. Este módulo educativo de 3 partes proporcionará habilidades
--	---

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

	<p>para la vida y la educación a los miembros en relación con el cuidado de la salud, las finanzas y habilidades para la vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción de redeterminación: \$15* <p>*Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año. **El PCP debe presentar una solicitud para que al completar la HRA pueda recibir la recompensa.</p>
<p>Héroe de la salud conductual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de bienvenida: \$30* Recompensa para los nuevos miembros que completen una llamada de bienvenida que incluya la verificación del PCP, la exploración inicial y la programación de citas con el PCP en los primeros 90 días desde la inscripción en el plan. • Evaluación de riesgos para la salud (HRA): \$10* Los miembros que completen su HRA anual con su PCP recibirán \$10**. • Pruebas de detección del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de EE.UU. (USPSTF): de \$10* a \$30* por año. Recompensa para los miembros que realicen al menos 3 exámenes USPSTF A o B (\$10*) con su PCP al menos una vez al año. Máximo de 3 recompensas anuales por un total de \$30*. • Seguimiento tras el control: Los miembros que realicen un seguimiento con su PCP o especialista para completar una visita de seguimiento o diagnóstico entrarán automáticamente en un sorteo mensual de una de las cinco tarjetas de regalo de \$50* para Amazon®. • Revisión integral de medicamentos: \$10* por año. • Visita de control para adultos: \$30* por año. <p>Otros incentivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa para dejar de fumar: \$10* Complete 6 sesiones de Orientación en Salud para dejar de fumar, vapear y usar cigarrillos electrónicos para miembros de 12 años en adelante. • Vacuna antigripal: \$20* por año. Recompensa por recibir la vacuna antigripal anual en cualquier momento entre septiembre y abril en las farmacias participantes. • Ready for My Recovery: Mochila: valor no monetario de \$30* Incentivo no monetario para los miembros que se inscriban en nuestro programa para el consumo de sustancias Ready for My

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

	<p>Recovery para miembros con trastorno por abuso de opioides o alcohol.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ready for My Recovery: \$25* para miembros por participar en los servicios de recuperación durante su primer mes completo y luego \$30* en incrementos de 6 meses hasta alcanzar un total de \$115*. • Visita de telesalud tras atención de salud mental: \$10* • Mental Health (MH) C.H.A.M.P.: \$20* <p>Este programa pretende promover y recompensar a jóvenes y adultos por participar en actividades de capacitación, voluntariado o apoyo entre pares relacionadas con las necesidades de salud mental de sus comunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kit de bienvenida a casa: \$150* en efectivo y no monetario. Para los miembros de NH Healthy Families que han sido desplazados de sus hogares o reinsertados en la comunidad. El kit de bienvenida a casa proporciona artículos de primera necesidad y una tarjeta de regalo de \$50* para Walmart® para ayudar a los miembros a establecerse en un hogar. <p>*Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año. **El PCP debe presentar una solicitud para que al completar la HRA pueda recibir la recompensa.</p>
<p>Héroe de la salud para personas con diabetes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de bienvenida: \$30* Recompensa para los nuevos miembros que completen una llamada de bienvenida que incluya la verificación del PCP, la exploración inicial y la programación de citas con el PCP en los primeros 90 días desde la inscripción en el plan. • Evaluación de riesgos para la salud (HRA): \$10* Los miembros que completen su HRA anual con su PCP recibirán \$10**. • Pruebas de detección del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de EE.UU. (USPSTF): de \$10* a \$30* por año. Recompensa para los miembros que realicen al menos 3 exámenes USPSTF A o B (\$10*) con su PCP al menos una vez al año. Máximo de 3 recompensas anuales por un total de \$30*. • Seguimiento tras el control: Los miembros que realicen un seguimiento con su PCP o especialista para completar una visita de seguimiento o diagnóstico entrarán automáticamente en un sorteo mensual de una de las cinco tarjetas de regalo de \$50* para Amazon®. • Revisión integral de medicamentos: \$10* por año.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de control para adultos: \$30* por año. <p>Otros incentivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de la diabetes - A1C: \$30* Recompensa por completar la prueba de hemoglobina A1C. • Atención de la diabetes: Examen de la vista: \$30*. Recompensa por completar cada año las pruebas de detección de retinopatías (examen de los ojos con dilatación de las pupilas). • Autocontrol de la diabetes: \$10* Recompensa para los miembros que participen en un programa de autocontrol de la diabetes. • Programa para dejar de fumar: \$10* Complete 6 sesiones de Orientación en Salud para dejar de fumar, vapear y usar cigarrillos electrónicos para miembros de 12 años en adelante. • Vacuna antigripal: \$20* por año. Recompensa por recibir la vacuna antigripal anual en cualquier momento entre septiembre y abril en las farmacias participantes. <p>*Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año. **El PCP debe presentar una solicitud para que al completar la HRA pueda recibir la recompensa.</p>
<p>Héroe de la salud cardíaca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de bienvenida: \$30* Recompensa para los nuevos miembros que completen una llamada de bienvenida que incluya la verificación del PCP, la exploración inicial y la programación de citas con el PCP en los primeros 90 días desde la inscripción en el plan. • Evaluación de riesgos para la salud (HRA): \$10* Los miembros que completen su HRA anual con su PCP recibirán \$10**. • Pruebas de detección del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de EE.UU. (USPSTF): de \$10* a \$30* por año. Recompensa para los miembros que realicen al menos 3 exámenes USPSTF A o B (\$10*) con su PCP al menos una vez al año. Máximo de 3 recompensas anuales por un total de \$30*. • Seguimiento tras el control: Los miembros que realicen un seguimiento con su PCP o especialista para completar una visita de seguimiento o diagnóstico entrarán automáticamente en un sorteo mensual de una de las cinco tarjetas de regalo de \$50* para Amazon®. • Revisión integral de medicamentos: \$10* por año.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

	<ul style="list-style-type: none">• Visita de control para adultos: \$30* por año. <p>Otros incentivos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Programa para dejar de fumar: \$10* Complete 6 sesiones de Orientación en Salud para dejar de fumar, vapear y usar cigarrillos electrónicos para miembros de 12 años en adelante.• Vacuna antigripal: \$20* por año. Recompensa por recibir la vacuna antigripal anual en cualquier momento entre septiembre y abril en las farmacias participantes. <p>*Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año. **El PCP debe presentar una solicitud para que al completar la HRA pueda recibir la recompensa.</p>
--	---

<p>Start Smart for Your Baby®</p> <p>Las miembros embarazadas pueden ganar hasta \$100 en recompensas sólo por comportamientos saludables durante el embarazo.</p>	<p>Gane premios sólo por decirnos que está embarazada dentro de las 26 primeras semanas de gestación*.</p> <p>El programa Start Smart for Your Baby le ayuda a centrarse en su salud durante el embarazo y el primer año de vida del bebé.</p> <p>Le ofrecemos estas ventajas sin costo alguno para usted:</p> <p>Gestión de la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajaremos con usted y su médico si tiene algún problema durante el embarazo. • Información sobre el embarazo y los cuidados del recién nacido • Sacaleche y apoyo y recursos para la lactancia materna • Ayuda comunitaria para vivienda, alimentos, ropa y cunas <p>Educación y apoyos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos posparto • Recursos para embarazadas sobre el abandono del tabaquismo, los cigarrillos electrónicos y el vapeo (Puff Free Pregnancy) • Apoyo para trastornos por consumo de sustancias • Baby Showers • Consejos de salud para usted y su recién nacido por SMS y correo electrónico <p>Recompensas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del Aviso de embarazo (dentro del primer trimestre o de las 12 semanas de embarazo): \$100** • O BIEN • Presentación del Aviso de embarazo (dentro del segundo trimestre o de las 26 semanas de embarazo): \$50** • Evaluación posparto: \$10** por completar una Evaluación posparto con NH Healthy Families. • Visitas de control para bebés (por 6 visitas): \$30** <p>*Las miembros embarazadas deben completar y enviar su formulario de Notificación de Embarazo dentro de las 12 semanas de su embarazo para ser elegibles para la recompensa de \$100. Las miembros que envíen su Notificación de Embarazo dentro de las 26 semanas de gestación aún pueden ganar una recompensa de \$50.</p> <p>**Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año.</p>
<p>Transporte médico no urgente mejorado</p>	<p>El transporte mejorado es un programa de gestión de la atención médica en el que los miembros en recuperación pueden recibir servicios de transporte para los programas de recuperación y</p>

<p>Transporte de apoyo para sus necesidades de servicios sociales sin costo alguno para usted.</p>	<p>sobriedad Alcohólicos Anónimos (AA), Narcóticos Anónimos (NA) y Recuperación Asistida con Medicamentos Anónimos (MARA).</p>
<p>Member Connections®</p> <p>Asistencia en el hogar para ayudar con sus necesidades de servicios médicos y sociales</p>	<p>Nuestro equipo de Member Connections puede ayudarle a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encontrar un médico en su área • Asistirle con acceso a inquietudes de atención • Navegar las opciones del plan de salud • Visitas de control en su domicilio cuando lo necesite
<p>Programa Healthy Kids Club</p> <p>Programa educativo con actividades divertidas para fomentar la salud y el bienestar de los miembros menores de 12 años.</p>	<p>Los miembros del Healthy Kids Club* recibirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de socio de Kids Club, “libro de la diversión” (por valor de \$5) y boletín informativo • Información sobre salud, seguridad y prevención del acoso escolar • Acceso a programas de vuelta al cole y de adopción de centros escolares • Libros de Scholastic (por valor de \$10) para fomentar buenos hábitos de lectura <p>*Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año.</p>
<p>Dejar de fumar cigarrillos, tabaco sin humo o vapear</p> <p>Obtenga ayuda para dejar de consumir productos de tabaco o vapear y reciba \$10 en recompensas</p>	<p>Para nuestros miembros mayores de 12 años, ofrecemos educación y apoyo telefónico para ayudarlos a dejar de fumar. Existe un programa especial para ayudar a las miembros embarazadas (Puff Free Pregnancy).</p> <p>Cada miembro que complete el programa recibirá \$10* en su tarjeta de recompensas My Health Pays®.</p> <p>*Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año.</p>
<p>Programa Listo para mi Recuperación</p>	<p>Nuestros miembros de 12 años o más que ingresen al Programa Listo para mi Recuperación** pueden obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo con la gestión de la atención

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

<p>Participe en la recuperación continua del trastorno por consumo de sustancias* y obtenga recompensas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mochila <i>My Recovery Journey</i> (por valor de \$30) con un kit de autocuidado, una botella de agua, un diario, un bolígrafo y un útil kit de herramientas con recursos e información. • Hasta \$115*** en recompensas por recuperación continua en el primer año. Consulte nuestro sitio web para obtener más información sobre esta recompensa. <p>*El Programa Listo para mi Recuperación no incluye el trastorno por consumo de tabaco.</p> <p>**Para participar en el programa Mi Recuperación, los miembros deben completar el formulario breve Listo para Mi Recuperación. Una vez completado el formulario, recibirá apoyo de Gestión de la atención y la mochila <i>My Recovery Journey</i>.</p> <p>Los miembros que se comprometan continuamente en su recuperación recibirán recompensas en dólares a lo largo del proceso.</p> <p>***Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año.</p>
<p>Mental Health (MH) C.H.A.M.P.</p> <p>Al convertirse en un MH C.H.A.M.P., puede empoderar y animar a otras personas a hablar abiertamente sobre la salud mental.</p>	<p>Un MH C.H.A.M.P. es alguien que actúa para generar conciencia sobre la salud mental y hacer frente al estigma. Se comprometen a promover una buena salud mental y a ayudar a los demás a hacer lo mismo. Cualquier acción, grande o pequeña, que un MH C.H.A.M.P. emprenda para abordar y apoyar la salud mental contribuye a acabar con el estigma y a aumentar la concienciación.</p> <p>Para nuestros miembros de todas las edades, ofrecemos un incentivo de recompensa para animar y premiar a los jóvenes y adultos jóvenes por participar en su comunidad y reconocer el trabajo que están haciendo para mejorar su salud mental mediante la reducción del estigma y la adquisición de habilidades de afrontamiento saludables.</p> <p>Los miembros deben completar una solicitud en línea (disponible en el sitio web de NH Healthy Families) indicando cuál o cuáles de las acciones C.H.A.M.P. desean emprender. Se revisará su solicitud y, si se aprueba, recibirá una recompensa de \$20* de My Health Pays®.</p> <p>*Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Cada miembro puede ganar hasta \$250 en efectivo y en bienes y servicios no monetarios hasta el 30 de junio de cada año.</p>

<p>Programas de autocontrol de YMCA</p>	<p>El Programa de Autocontrol de la diabetes es un programa de remisión de gestión de la atención disponible para miembros con diabetes. Los miembros elegibles pueden participar en un programa de autocontrol de la diabetes de 3 meses, en el que recibirán formación sobre nutrición, ejercicio, autocontrol, gestión de la medicación y recursos comunitarios para mejorar y controlar su diabetes.</p> <p>El programa de autocontrol de la tensión arterial es un programa de gestión de la atención dirigido a miembros con tensión arterial alta o hipertensión. Los miembros elegibles pueden participar en un programa de 4 meses diseñado para ayudarle con la hipertensión y que le proporciona educación sobre alimentación saludable e hidratación, aumento de la actividad física, reducción del sodio y el estrés, e identificación de los factores de riesgo de enfermedades cardíacas.</p> <p>Ambos programas incluyen una afiliación de 12 meses a la YMCA de Granite para utilizar sus instalaciones, mantener su actividad física y recibir apoyo y educación continuos.</p>
<p>Gateway Services</p> <p>Eventos y servicios ofrecidos en todo el estado sin costo alguno para las comunidades</p>	<p>Gateway Services presta servicios sociales de apoyo a personas de todo New Hampshire sin costo alguno para ellas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vision Van - La camioneta oftalmológica de NH Healthy Families visita NH para proporcionar exámenes de la vista, gafas graduadas y lentes de lectura a quienes los necesiten. • Foster Care Comfort to Go - Bolsas de lona duraderas con artículos personales para los jóvenes en transición a un hogar de acogida • No One Eats Alone - Iniciativa anual para aumentar la concienciación sobre el aislamiento social y la prevención del acoso en las escuelas. • Kits de autocuidado- Artículos de aseo esenciales en un estuche duradero y práctico para quienes los necesitan.
<p>Comidas después del alta</p>	<p>Los miembros con un diagnóstico de diabetes o de una afección cardíaca pueden ser elegibles para recibir comidas al ser dados de alta de una hospitalización relacionada con una de estas afecciones. Los beneficios incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta 14 comidas* (por un valor de \$90) elaboradas de acuerdo con las directrices nutricionales para la afección médica correspondiente, es decir, bajas en sodio y/o bajas en carbohidratos.

	*Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Sujeto a la aprobación del equipo de Gestión de la atención/atención transitoria.
Gestión de enfermedades	Servicios para ayudarle a controlar sus enfermedades crónicas. Esto incluye servicios de asesoría médica para el asma y la diabetes. Los asesores en salud también pueden ayudarle a dejar de fumar.

Sección 4.4 Beneficios de Medicaid de New Hampshire cubiertos fuera del plan

Si bien Medicaid de New Hampshire cubre algunos beneficios de Medicaid que el plan no cubre de manera directa, podemos ayudar a coordinarlos. Es por eso que siempre debe tener a mano sus tarjetas de membresía de NH Healthy Families y Medicaid de New Hampshire. Siempre muestre su tarjeta de membresía de NH Healthy Families para recibir los servicios cubiertos por el plan. Si necesita ayuda para recibir servicios cubiertos, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

SIEMPRE TENGA A MANO SUS TARJETAS DE MEMBRESÍA DE NH HEALTHY FAMILIES Y MEDICAID DE NEW HAMPSHIRE.

Nuestro plan no cubre los siguientes servicios. Sin embargo, estos servicios están disponibles a través de Medicaid de New Hampshire, siempre y cuando el proveedor esté inscrito en la red de dicho plan:

- Nuestro plan no cubre los servicios dentales y de salud bucal. Sin embargo, algunos de estos servicios están disponibles, tal como se indica a continuación:
 - Para los miembros menores de 21 años, los servicios dentales integrales se coordinan a través de Medicaid de New Hampshire siempre que el proveedor esté inscrito en Medicaid de New Hampshire.

Para obtener más información sobre el beneficio dental para miembros menores de 21 años, comuníquese con el Centro de servicio al cliente de Medicaid de New Hampshire. Consulte la sección 2.8 (*Cómo comunicarse con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS*).

- Para los miembros mayores de 21 años, los servicios dentales y de salud bucal cubiertos y el

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

transporte relacionado se coordinan a través del plan de atención dental administrada del estado, Delta Dental de New Hampshire, en asociación con DentaQuest.

Para obtener más información sobre el beneficio dental para adultos, llame al número gratuito de Servicios para Miembros de DentaQuest al **1-844-583-6151** (servicio de retransmisión TDD: 1-800-466-7566), de lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del este.

- Apoyos y servicios tempranos para bebés y niños desde el nacimiento hasta los 3 años.
- Servicios de Medicaid-to-School.
- Servicios de un asilo de ancianos o un centro de enfermería (también denominados servicios de un centro de enfermería de atención a largo plazo), que incluyen servicios en un centro de enfermería especializada, servicios en un centro de enfermería de atención a largo plazo y servicios en un centro de cuidados intermedios (asilos de ancianos y camas adaptables para atención aguda).
- Servicios en un centro de cuidados intermedios (asilos de ancianos y camas adaptables para atención aguda).
- Servicios de Glenclyff Home.
- Servicios de programas de la División de Niñez, Juventud y Familia (Division of Child, Youth and Family) para niños y jóvenes elegibles para Medicaid derivados por tribunales o por la junta de libertad condicional juvenil, incluidos los siguientes:
 - Terapia en el hogar.
 - Servicios de apoyo infantil (también conocidos como servicios de apoyo de la salud infantil).
 - Servicios intensivos en el hogar y la comunidad.
 - Servicios de colocación.
 - Cuidado de niños en institución privada no médica.
 - Intervención en crisis.
- Servicios de exención de atención basada en el hogar y la comunidad para miembros que reúnen los siguientes requisitos:
 - Padecen trastornos cerebrales adquiridos.
 - Tienen discapacidades del desarrollo.
 - Son menores de 21 años con discapacidades del desarrollo bajo el programa de exención de apoyo en el hogar.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Tienen discapacidades relacionadas con la edad, enfermedades crónicas o discapacidades físicas en virtud de la exención Choices for Independence.

Estos programas brindan servicios y apoyos a largo plazo en el hogar y en centros de vida asistida, residencias comunitarias y hogares de atención residencial.

- Servicios de intervención en crisis de salud mental, incluidos servicios de respuesta móvil en crisis, servicios de estabilización posintervención relacionados, y servicios de emergencia psiquiátrica y de psicoterapia cuando los proveen los Equipos de Respuesta Rápida del Centro Comunitario de Salud Mental.

Para obtener más información, llame al Centro de servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.

Sección 4.5 Beneficios que no cubre nuestro plan ni Medicaid de New Hampshire

En esta sección, se indica qué beneficios están excluidos por el plan y por Medicaid de New Hampshire. El término “excluido” significa que el plan no paga estos beneficios. La lista que se incluye a continuación describe algunos servicios y artículos que no están cubiertos por el plan.

El plan no cubrirá los servicios y artículos enumerados en esta sección (ni en ninguna otra parte de este Manual del miembro), excepto en las circunstancias específicas enumeradas. Si considera que debemos pagar un servicio que no está cubierto, puede presentar una apelación o una queja. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación o una queja, consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Los siguientes servicios e insumos no están cubiertos. Esta lista no es exhaustiva. Si un servicio aparece en la “Lista de servicios no cubiertos”, significa que ni NH Healthy Families ni Medicaid de NH pagan ese servicio. Recuerde que, si busca atención para un servicio “no cubierto”, será responsable de pagar sus costos.

Lista de servicios no cubiertos
Abortos (voluntarios): algunos abortos se cubren en circunstancias limitadas.
Medicina alternativa: acupuntura y biorretroalimentación, etc.
Cirugía cosmética o plástica.
Tratamiento de la infertilidad, impotencia y disfunción sexual.
Procedimientos, medicamentos y equipos experimentales.
Artículos de bienestar personal.
Equipo no médico.
Exámenes físicos requeridos para empleo.
Queratometría radial.
Servicios que las leyes federales o estatales no permiten.
Servicios de control y reducción de peso: esto incluye productos, membresías en gimnasios o equipos para reducir el peso.
Animales de servicio y terapia.
Servicios prestados fuera de Estados Unidos y sus territorios, incluidas las vacunas para viajar al exterior.
Servicios del Programa de tratamiento residencial cualificado

Capítulo 5. Cómo usar NH Healthy Families para administrar su salud

Sección 5.1 Mantenerse saludable

Las visitas médicas de rutina (a veces denominadas “visitas de bienestar”) con su PCP son importantes para su salud y bienestar. Su PCP puede ayudarle a mantenerse al día con los exámenes de atención preventiva específicos para su sexo y edad, como mamografías, pruebas de Papanicolaou y otros exámenes de salud. Su PCP también puede ayudarle a identificar y remitirle a otros servicios que pueda necesitar para mantenerse saludable.

Las visitas regulares a su PCP ayudan a construir una relación fuerte y de confianza con su proveedor, lo que ha demostrado tener efectos positivos en los resultados de salud.

Su proveedor de atención primaria (PCP) es el mejor recurso para ayudarle a coordinar su atención y mantener su salud. Su PCP puede remitirle a especialistas, realizar pruebas de detección para determinar una necesidad de salud conductual y coordinar otras necesidades, como acceso a educación o a recursos económicos. El primer paso es visitar anualmente a su PCP y completar una Evaluación de Riesgos para la Salud (HRA) para ayudar a su PCP a identificar sus necesidades particulares. NH Healthy Families puede ayudarle a concertar citas con su PCP llamando a nuestro departamento de Servicios para miembros al 1-866-769-3085.

NH Healthy Families también quiere asegurarse de que reciba servicios de apoyo para que su atención sea eficaz. Los servicios de habilitación y rehabilitación son parte de los servicios cubiertos (vea el capítulo 4), junto con apoyo para sus hijos y sus propias necesidades de atención preventiva.

Programa de Mejora de la Calidad

El Programa de Mejora de la Calidad de NH Healthy Families está comprometido con brindar atención médica de calidad a usted y su familia. Queremos ayudarlo a mejorar y mantener su salud. Nuestro programa sigue las normas del Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA), y ayuda a promover una atención médica segura, confiable y de calidad. NH Healthy Families adopta y utiliza lineamientos de práctica clínica y preventiva basados en evidencia para la atención médica y de la salud conductual, que nuestro Comité de Mejora de la Calidad revisa y aprueba anualmente o cuando se requieren cambios.

Para ayudar a promover una atención médica segura, confiable y de calidad, hacemos lo siguiente:

- Realizamos una verificación detallada de los proveedores cuando se unen a nuestra red de proveedores.
- Monitoreamos nuestra red para asegurarnos de que tenga acceso a todos los tipos de servicios de atención médica.
- Ofrecemos educación y programas sobre atención médica general y enfermedades específicas.
- Le recordamos que programe visitas de rutina con su médico y se haga pruebas preventivas.
- Investigamos sus inquietudes sobre los servicios de atención médica que recibió.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

NH Healthy Families cree que sus opiniones pueden ayudar a mejorar nuestros servicios. Enviamos una encuesta para miembros cada año, en la cual hacemos preguntas sobre su experiencia con la atención médica y los servicios que recibe. Si recibe la encuesta, esperamos que se tome el tiempo para enviarnos sus respuestas. Si desea obtener más información sobre el Programa de Mejora de la Calidad o recibir una copia de este, llame al departamento de Servicios para Miembros al 1-866-769-3085 o visite nuestro sitio web www.NHhealthyfamilies.com.

Si tiene una inquietud sobre su atención o sobre cualquier servicio que brindamos, comuníquese con nosotros al 1-866-769-3085.

NH Healthy Families brinda servicios de atención preventiva primaria y secundaria, con clasificación A o B, de acuerdo con las recomendaciones del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de Estados Unidos (U.S. Preventive Service Task Force). Para los niños, también ofrecemos los servicios preventivos recomendados por el programa Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría (American Academy of Pediatrics).

Sección 5.2 Apoyo con la coordinación de la atención

NH Healthy Families entiende que ciertos miembros pueden necesitar ayuda para navegar por el sistema de atención médica. Ofrecemos servicios de gestión de la atención a estos miembros para ayudarles a concertar citas, organizar el transporte, la vivienda y ponerles en contacto con recursos comunitarios como cupones para alimentos, servicios públicos y grupos de apoyo. Los servicios de gestión de la atención se ofrecen a través del consultorio de su proveedor de atención primaria (PCP), que también puede ayudarle a obtener los servicios necesarios.

La gestión de la atención está disponible para todos los participantes. Usted o su médico pueden remitirle a los servicios de gestión de la atención médica. Se le asignará un gestor de atención primaria que se pondrá en contacto con usted a través del método de comunicación que prefiera, a la hora que usted también elija. Su gestor de atención médica trabajará con usted, su PCP, todos sus otros proveedores, su familia y cuidadores, y otros seguros de salud que tenga para asegurarse de que recibe toda la serie que necesita. Desarrollaremos un plan de atención y lo compartiremos con su PCP o sus proveedores. El plan de atención tiene objetivos que usted debe alcanzar. Su participación es gratuita y puede cancelar su inscripción en cualquier momento.

Nuestros administradores de la atención son enfermeros registrados, proveedores clínicos de la salud conductual o trabajadores sociales. Ayudan a nuestros miembros a entender sus problemas importantes de salud y los asisten en la coordinación de sus necesidades de atención médica. Los administradores de la atención trabajan junto con los miembros y sus proveedores o médicos para ayudar a identificar impedimentos y apoyar el plan de atención del proveedor. También brindaremos apoyo a los cuidadores y familiares que lo cuidan si lo necesitan.

Con frecuencia, los miembros inscritos en el programa de Administración de la Atención consultan a varios médicos. Es posible que necesiten insumos médicos o ayuda en casa. Los administradores de la atención de NH Healthy Families pueden ayudar a los miembros a coordinar aspectos de su

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

atención. Con frecuencia, los miembros inscritos en el programa de Administración de la Atención presentan problemas complejos, como células falciformes, esclerosis múltiple, enfermedad hepática o renal, trasplantes de órganos, cáncer, hemofilia o depresión.

Su gestor de atención médica también le ayudará cuando abandone el hospital u otro centro médico de corta estancia para asegurarse de que recibe los servicios que necesita cuando vuelva a casa. Estos servicios pueden incluir visitas a domicilio o terapias. Si necesita ayuda con cualquier parte de sus servicios de atención médica o para ponerse en contacto con otro programa estatal o local, llame a su gestor de atención médica o al Departamento de Gestión de Casos al **1-866-769-3085**.

Además de los gestores de la atención médica, NH Healthy Families cuenta con coordinadores especializados que trabajan con los gestores en la coordinación de la atención médica. Estos coordinadores se dedican a los siguientes temas: Discapacidades del desarrollo, necesidades de cuidados especiales y necesidades de vivienda. A través de nuestro programa de Servicios de Transición, los coordinadores también se ponen en contacto con los miembros que han ingresado o reingresado en hospitales de agudos para asegurarse de que su transición de vuelta a la comunidad sea un éxito.

Si le interesa inscribirse en el programa de Administración de la Atención de NH Healthy Families o desea obtener más información, llame al 1-866-769-3085 (TDD/TTY: 1-855-742-0123; servicio de retransmisión: 711) y solicite servicios de administración de la atención. También puede enviar un correo electrónico a NHHFCAREMANAGEMENT@centene.com.

Sección 5.3 Continuidad de la atención y transiciones

El término “continuidad de la atención” se refiere a la prestación de atención ininterrumpida para afecciones crónicas o agudas durante transiciones de los miembros:

- entre centros de atención médica;
- entre residencias particulares o comunitarias;
- entre proveedores;
- entre áreas de servicio;
- entre planes de salud de atención administrada;
- entre programas de tarifa por servicio de Medicaid (Fee-For-Service, FFS);
- entre un hogar de cuidado de acogida y la vida independiente (lo que incluye el regreso de la colocación de cuidado de acogida a la comunidad, o el cambio de la condición legal de cuidado de acogida a adopción);
- entre un seguro privado y la cobertura de atención administrada.

Cuando hace la transición a nuestro plan de Medicaid de New Hampshire, otro plan de atención administrada de Medicaid u otro tipo de cobertura de seguro de salud, es posible que pueda continuar con el tratamiento. Cuando reúne al menos una (1) de las siguientes condiciones, puede continuar recibiendo atención de sus proveedores actuales por un tiempo limitado, incluso si su proveedor no pertenece a la red de NH Healthy Families. Además de cumplir al menos una (1) de las siguientes condiciones, su proveedor de la red actual debe tener regularizada su situación con

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

el plan y Medicaid de New Hampshire para continuar brindándole tratamiento.

* Esto incluye a los niños o bebés en cuidado de acogida, que requieren atención en una unidad de cuidados intensivos neonatales, diagnosticados de síndrome de abstinencia neonatal, en entornos sociales de alto estrés o donde los cuidadores sufren estrés, que reciben apoyos y servicios tempranos centrados en la familia o que participan en Servicios Médicos Especiales o en Partners in Health con un diagnóstico de trastorno emocional grave, discapacidad intelectual del desarrollo o trastorno por abuso de sustancias.

<p>Cuando se aplica alguna de estas circunstancias clínicas, puede continuar recibiendo atención del proveedor que lo trata por un período limitado.</p>	<p>Puede continuar recibiendo atención del proveedor que lo trata durante este período.</p>	<p>Puede continuar recibiendo los medicamentos con receta que le recetan actualmente durante este período.</p>
<p>Recibe tratamiento en curso con autorización previa de su proveedor actual al momento de la transición.</p>	<p>Hasta 90 días calendario desde la fecha de inscripción o hasta que el plan realice una revisión de la necesidad médica, lo que ocurra primero</p>	<p>Durante 90 días calendario como máximo desde la fecha de inscripción o hasta que el plan realice una revisión de la necesidad médica, lo que ocurra primero</p>
<p>Recibe servicios de su proveedor actual y tiene una enfermedad aguda, una afección que es tan grave que requiere atención médica en la que una interrupción del tratamiento podría dar lugar a la posibilidad lógica de muerte o lesiones permanentes.</p>		
<p>Recibe servicios que necesita seguir recibiendo porque tiene una enfermedad o afección crónicas, o una enfermedad o afección que ponen en riesgo la vida o son degenerativas o incapacitantes, que requieren atención médica o tratamiento durante un período prolongado.</p>		
<p>Es un menor con necesidades especiales de atención médica, lo que significa que tiene o se encuentra en riesgo elevado de padecer una afección crónica física, conductual, emocional o del desarrollo, requiere atención médica y servicios relacionados de un tipo o en una cantidad mayor que la esperada normalmente para su edad, y está recibiendo un tratamiento en el momento de la transición*.</p>		
<p>Se encuentra en su segundo o tercer trimestre de embarazo y prefiere continuar recibiendo atención a través de su proveedor actual.</p>	<p>Durante el embarazo y hasta 60 días calendario después del parto</p>	

<p>Desea o necesita continuar recibiendo servicios de sus proveedores actuales porque tiene una enfermedad terminal, es decir, un pronóstico médico de que su expectativa de vida es de seis (6) meses o menos.</p>	<p>Durante el resto de su vida con respecto a la atención directamente relacionada con el tratamiento de la enfermedad terminal o sus efectos médicos</p>	
---	---	--

Traslado desde otra MCO

Cuando un miembro se traslada desde otra Organización de Atención Administrada (MCO), NH Healthy Families se asegurará de que se respeten las autorizaciones previas. Si un miembro decide cambiarse a otra MCO, NH Healthy Families coordinará con esa MCO, con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire, o con ambos, para garantizar que toda la información se transfiera de forma segura y esté disponible para su revisión. Esto facilitará el proceso de coordinación de la atención y garantizará que el/la miembro avance sin problemas en la continuidad de su atención cuando cambie de MCO. Si el/la miembro está utilizando un proveedor específico al ser trasladado/a, NH Healthy Families permitirá, a través del proceso de autorización, que el/la miembro continúe viendo a ese proveedor durante la transición, en consonancia con los requisitos de coordinación de la atención (COC). La MCO seguirá velando por que se satisfagan las necesidades del/de la miembro.

*Incluidos los niños o bebés en acogida; que requieran cuidados en una unidad de cuidados intensivos neonatales; diagnosticados con síndrome de abstinencia neonatal (NAS); en entornos sociales de alto estrés/estrés de los cuidadores; que reciban apoyos y servicios tempranos centrados en la familia, o que participen en determinados programas estatales especializados que apoyen a los miembros con un diagnóstico de trastorno emocional grave, discapacidad intelectual del desarrollo o trastorno por consumo de sustancias..

Cuando se traslada a otro proveedor o plan, usted o su proveedor autorizado pueden solicitar el traslado de su historial médico a su(s) nuevo(s) proveedor(es).

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 5.4 Aseguramiento de la paridad de la salud mental y trastornos por abuso de sustancias

Las leyes federales y estatales exigen que el plan proporcione cobertura para tratamientos de salud mental y trastornos por abuso de sustancias de igual forma que proporciona cobertura para otros servicios de atención médica. Esto se denomina “paridad”. Las leyes de paridad exigen que la cobertura para trastornos de salud mental o por abuso de sustancias no sea más restrictiva que la cobertura para otras afecciones médicas, como la diabetes o una enfermedad cardíaca. Por ejemplo,

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
 1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

si el plan ofrece cobertura ilimitada para visitas al médico para la diabetes, debe hacer lo mismo para la depresión o la esquizofrenia.

La paridad implica lo siguiente:

- NH Healthy Families debe brindar el mismo nivel de beneficios para cualquier trastorno de salud mental o por abuso de sustancias de la misma forma que lo haría para otras afecciones médicas que usted pudiera tener.
- NH Healthy Families debe tener requisitos de autorización previa y limitaciones de tratamiento para beneficios de salud mental y trastorno por abuso de sustancias similares a los que tiene para otros beneficios médicos.
- NH Healthy Families debe proporcionarles a usted o su proveedor los criterios de necesidad médica que utiliza para obtener una autorización previa, a solicitud suya o del proveedor.
- NH Healthy Families no debe imponer límites de dinero agregados anuales o vitalicios sobre beneficios de salud mental o trastornos por abuso de sustancias.
- Dentro de un plazo razonable, NH Healthy Families debe informarle el motivo de una denegación de autorización de servicios para salud mental o trastornos por abuso de sustancias.
- Si NH Healthy Families proporciona cobertura fuera de la red para otros beneficios médicos, debe proporcionar cobertura fuera de la red equiparable para beneficios de salud mental o trastornos por abuso de sustancias.

Los requisitos de paridad se aplican a lo siguiente:

- Copagos de medicamentos.
- Limitaciones a la cobertura de servicios (como límites a la cantidad de visitas para pacientes ambulatorios cubiertas).
- Uso de herramientas de administración de la atención (como reglas y restricciones a medicamentos con receta).
- Criterios para determinar la necesidad médica y las autorizaciones previas.
- Estructura de la lista de medicamentos con receta, incluidos los copagos.

Si considera que NH Healthy Families no ofrece paridad como se explicó arriba, tiene derecho a presentar una apelación o una queja. Para obtener más información, consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Si cree que NH Healthy Families no cubrió servicios de salud conductual (servicios para salud mental y trastornos por abuso de sustancias) de la misma forma en que proporciona servicios médicos, también puede presentar una queja o un reclamo llamando a la Línea directa de servicios al consumidor del Departamento de Seguros de New Hampshire (New Hampshire Department of Insurance) al **1-800-852-3416** (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., hora del este, o en línea en <https://www.nh.gov/insurance/consumers/complaints.htm>.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Capítulo 6. Reglas sobre la autorización previa de servicios

Los requisitos de autorización previa para servicios cubiertos aparecen en cursiva en la sección 4.2 (*Cuadro de beneficios*). Para todos los servicios que requieren autorización previa, su proveedor debe solicitar y recibir una autorización previa de NH Healthy Families para que usted tenga cobertura para ese servicio. Si no obtiene esta autorización, es posible que NH Healthy Families no cubra el servicio.

Para conocer más sobre cómo obtener una autorización previa para recibir servicios, consulte la sección 6.2 (*Cómo obtener autorización del plan para determinados servicios*).

Si desea más información sobre cómo obtener una autorización previa para medicamentos con receta, consulte la sección 7.1 (*Reglas y restricciones a la cobertura de medicamentos: cómo obtener la aprobación del plan por adelantado*).

Sección 6.1 Servicios médicamente necesarios

Al tomar una decisión de cobertura, NH Healthy Families considerará si el servicio es médicamente necesario.

NH Healthy Families determina si un servicio es “médicamente necesario” de una forma que no es más restrictiva que los criterios de Medicaid de New Hampshire. Para obtener información sobre los criterios que usamos para apoyar una decisión de necesidad médica, llame a Servicios para Miembros y solicite una copia de las reglas por escrito específicas que se apliquen a su situación. (Los números de teléfono de Servicios para Miembros se encuentran en la contraportada de este manual).

En algunos casos, NH Healthy Families analizará la necesidad médica después de que los servicios cubiertos se hayan prestado.

Los servicios cubiertos que reciba deben ser *médicamente necesarios*. NH Healthy Families utiliza lineamientos estándar para verificar la necesidad médica. NH Healthy Families tiene políticas implementadas para asegurar lo siguiente:

- que las decisiones se tomen con base en la idoneidad de la atención y los servicios, y que la cobertura del seguro médico esté implementada;
- que la organización no recompense a los proveedores de la red o su personal por negar cobertura, servicios o atención;
- que los incentivos financieros para encargados de tomar decisiones no fomenten decisiones que tengan como resultado la denegación de un tratamiento necesario.

Para miembros de hasta 21 años, el término “médicamente necesario” significa que el plan de tratamiento cumple con los siguientes criterios:

- Se calcula razonablemente para prevenir, diagnosticar, corregir, curar, aliviar o prevenir el empeoramiento de afecciones que:

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- ponen la vida en peligro;
 - causan dolor;
 - tienen como consecuencia una enfermedad o invalidez;
 - amenazan con causar un impedimento o aumentar su gravedad;
 - causan deformidades o anomalías físicas.
- No hay otro plan de tratamiento igualmente eficaz o adecuado para el miembro.

Para obtener información adicional sobre los servicios médicamente necesarios para miembros menores de 21 años, consulte *Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos* en el capítulo 4.2 (*Cuadro de beneficios*).

Para miembros de 21 años en adelante, el término “médicamente necesario” se refiere a los servicios de atención médica que un proveedor de atención médica con licencia, en ejercicio de un juicio clínico prudente y de acuerdo con estándares de práctica médica generalmente aceptados, proporcionaría a un miembro con el fin de evaluar, diagnosticar, prevenir o tratar una enfermedad o una lesión graves o crónicas, o sus síntomas.

Los servicios de atención médica médicamente necesarios para miembros mayores de 21 años deben cumplir con los siguientes criterios:

- Deben ser clínicamente adecuados en términos de cantidad, sitio y duración.
- Deben ser coherentes con el diagnóstico o el tratamiento de la enfermedad o lesión del beneficiario o sus síntomas.
- No deben brindarse principalmente para la conveniencia del miembro o de su familia, cuidador o proveedor de atención médica.
- No deben ser más costosos que otros elementos o servicios que producirían resultados diagnósticos, terapéuticos o de tratamiento equivalentes según la enfermedad, la lesión o los síntomas del miembro.
- No deben ser de naturaleza experimental, de investigación, cosmética o duplicativa.

Nuevas tecnologías

- NH Healthy Families evalúa nuevas tecnologías, lo que incluye procedimientos médicos, medicamentos y dispositivos, y la nueva aplicación de las tecnologías existentes para determinar la cobertura. El director médico o el personal de administración médica de NH Healthy Families podrán identificar periódicamente avances tecnológicos relevantes para la revisión, que sean pertinentes para la población de NH Healthy Families. El Comité de Políticas Clínicas (Clinical Policy Committee, CPC) revisa todas las solicitudes de cobertura y toma una determinación en relación con cualquier cambio en los beneficios que se indique. Cuando se recibe una solicitud de cobertura de una nueva tecnología que no ha sido revisada por el CPC, el director médico de NH Healthy Families revisa la solicitud y toma una

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

determinación válida por única vez. Esta solicitud de nueva tecnología se revisa posteriormente en la siguiente reunión programada regular del CPC.

Sección 6.2 Cómo obtener autorización del plan para algunos servicios

Para algunos servicios cubiertos, usted o su proveedor deben obtener una aprobación del plan antes de que aceptemos cubrirle el servicio. A esto se lo llama “**autorización previa**”. Algunas veces, el requisito de obtener una aprobación por adelantado ayuda a orientar el uso adecuado de ciertos servicios. Si no obtiene esta aprobación, es posible que el plan no cubra el servicio.

Cuando necesite atención, primero llame a su PCP. Algunos servicios cubiertos pueden requerir autorización previa. La autorización previa es una revisión que hace NH Healthy Families antes de que usted reciba algunos servicios. La autorización previa se requiere para servicios o visitas a proveedores fuera de la red, así como también para algunos especialistas. Los servicios de salud en el hogar y algunas cirugías también deben revisarse. Su médico puede decirle si un servicio requiere autorización previa. Para ver una lista de servicios que requieren autorización previa, visite nuestro sitio web www.NHhealthyfamilies.com. También puede llamar a Servicios para Miembros al 1-866-769-3085 para averiguar si NH Healthy Families debe autorizar algo.

Su médico nos dará información sobre por qué usted necesita el servicio. NH Healthy Families analizará si el servicio está cubierto y si es adecuado. El personal clínico de NH Healthy Families tomará la decisión lo antes posible con base en su afección médica. Las decisiones estándar se toman en un plazo de 14 días calendario. Si el servicio es urgente, la decisión se tomará en un plazo de 3 días hábiles. Les informaremos a usted y a su médico si el servicio se aprueba o se deniega. Si usted o su médico no están conformes con la decisión, puede pedirnos una segunda revisión. Esto se llama “apelación”. Consulte el capítulo 10 para obtener más información sobre las apelaciones.

Si hay cambios importantes en el proceso de autorización previa, se lo informaremos a usted y a su médico de inmediato.

Las decisiones de autorización previa de NH Healthy Families cumplen con las leyes estatales y federales, así como con los estándares y lineamientos de práctica clínica basados en evidencia. Los lineamientos de decisión del plan consideran sus necesidades y se basan en evidencia clínica válida y razonable, o en lo acordado por los proveedores de atención especializada. Para solicitar una copia de los lineamientos de práctica, llame a Servicios para Miembros y obtendrá más información (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Cuando el plan deniega una solicitud de autorización de servicio, o autoriza un servicio por una cantidad, una duración o un alcance menores que los solicitados, emite un aviso por escrito sobre la decisión de cobertura para usted y su proveedor. Si necesita ayuda para presentar una apelación, consulte la sección 10.1 (*Acerca del proceso de apelaciones*).

Las siguientes condiciones se aplican a las solicitudes de decisiones urgentes de autorización previa:

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- **Una solicitud de decisión se considera urgente** si el hecho de no recibir el servicio en las siguientes 72 horas podría poner en grave peligro su vida, salud, seguridad o estado psicológico, o si el hecho de no recibir la atención o el tratamiento solicitados en las siguientes 72 horas lo sometería a consecuencias adversas para la salud.
- Las decisiones del plan que impliquen atención de urgencia se tomarán tan pronto como lo requiera su estado de salud y, a más tardar, 72 horas después de recibir la solicitud del servicio, a menos que usted o su representante autorizado no brinden información suficiente para determinar si los beneficios están cubiertos y en qué medida.
- En ese caso, NH Healthy Families les enviará una notificación a usted o a su representante autorizado dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la solicitud y les indicará la información específica necesaria para que el plan tome una decisión.
- Usted o su representante tendrán un plazo razonable, teniendo en cuenta cualquier circunstancia especial, para proporcionar la información solicitada, que no será menor de 48 horas.
- Una vez que brinde la información, la decisión se tomará lo antes posible y, a más tardar, 48 horas después de que el plan reciba la información adicional solicitada o de que concluya el plazo que se les concedió a usted o su representante autorizado para proporcionar dicha información adicional, lo que ocurra primero.
- En el caso de solicitudes de autorización para continuar o extender los servicios que implican atención de urgencia de un plan de tratamiento en curso y una cuestión de necesidad médica, la decisión del plan se tomará dentro de las 24 horas de haber recibido la solicitud, siempre que dicha solicitud se haga al menos 24 horas antes del vencimiento del plazo establecido o el plan de tratamiento.
- Si no está conforme con la decisión de autorización previa adversa del plan, consulte la sección 10.1 (*Acerca del proceso de apelaciones*).

Para todas las demás decisiones de autorización previa de NH Healthy Families, se aplican las siguientes condiciones:

- La decisión de autorización previa del plan se tomará dentro de un período razonable adecuado según sus circunstancias médicas, que no deberá exceder los 14 días calendario desde la recepción de la solicitud de autorización.
- Está disponible una extensión de hasta 14 días calendario para decisiones de radiología no diagnóstica si usted o su representante autorizado solicitan una extensión o si el plan justifica la necesidad de información adicional. Si la extensión es necesaria debido a que usted o su representante autorizado no brindan información suficiente para que el plan tome una decisión, usted o su representante autorizado tendrán al menos 45 días calendario desde la recepción del aviso para proporcionarle al plan la información solicitada.
 - Cuando NH Healthy Families extienda el plazo, el plan le enviará un aviso por escrito de los motivos de la decisión de extensión y le informará sobre su derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con nuestra decisión. Si necesita ayuda para presentar una queja, consulte la sección 10.7 (*Cómo presentar una queja y qué esperar después de hacerlo*).
- A partir de entonces, la decisión del plan se tomará lo antes posible y, a más tardar, 14 días calendario después de lo que ocurra primero de lo siguiente:
 - el plan reciba la información adicional específica; o
 - concluya el plazo concedido a usted o su representante autorizado para brindar la información adicional solicitada.
- Si no está conforme con la decisión de autorización previa adversa del plan, consulte la sección 10.1 (*Acerca del proceso de apelaciones*).

Para las decisiones de cobertura posteriores a la prestación del servicio o a la entrega del artículo, se aplican las siguientes condiciones:

- La decisión del plan se tomará dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la solicitud de cobertura de parte suya o de su representante autorizado.
- En caso de que usted o su representante autorizado no brinden información suficiente para que NH Healthy Families tome una decisión, el plan les informará a usted o a su representante autorizado qué información adicional necesita para tomar su decisión dentro de los 15 días calendario a partir de la fecha de la solicitud. Usted o su representante autorizado tienen 45 días calendario para proporcionar la información solicitada. Si el plan solicita información adicional específica, el plazo para tomar la decisión se reanuda al recibir tal información.
- En el caso de una decisión adversa, el plan se la notificará a usted o a su representante autorizado por escrito dentro de los 3 días calendario posteriores a la decisión.
- Si no está conforme con la decisión de autorización previa adversa del plan, consulte la sección 10.1 (*Acerca del proceso de apelaciones*).

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Autoderivación.
 - Puede autoderivarse si tiene algunas afecciones cubiertas. Eso significa que no es necesario que su PCP le recomiende que consulte a un proveedor en particular. Puede elegir ver a algunos proveedores sin consultarlo primero con su PCP. Siempre es buena idea informarle a su PCP si ve a otros proveedores, de forma que pueda tener el panorama completo de su estado de salud general. Asegúrese siempre de ver a un proveedor de la red de NH Healthy Families.
- Si no está seguro de si necesita una derivación, comuníquese con su PCP o con Servicios para Miembros para obtener ayuda. Su PCP también puede decirle si un servicio requiere autorización previa.

Para obtener ayuda con su solicitud de servicio, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 6.3 Cómo obtener autorización para servicios fuera de la red

Para obtener información acerca de cómo recibir atención de proveedores fuera de la red, consulte la sección 3.5 (*Cómo obtener atención de proveedores que no pertenecen a la red*).

Si usted es indio americano o nativo de Alaska de una tribu reconocida por el Gobierno federal u otra persona que se considere elegible para recibir servicios de atención médica para indios, se aplican reglas de cobertura especiales. Puede recibir servicios fuera de la red en un centro de salud para indios sin autorización previa. Llame a Servicios para Miembros para obtener más información (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 6.4 Admisiones en hospital fuera de la red en caso de emergencia

Las reglas generales de cobertura de atención fuera de la red son distintas para atención de emergencia. Para obtener información sobre cómo obtener atención de hospitales fuera de la red en una emergencia y servicios posteriores a la estabilización, consulte la sección 3.6 (*Atención de emergencia, de urgencia y fuera del horario de atención*).

Sección 6.5 Cómo obtener servicios e insumos de planificación familiar dentro y fuera de la red

Puede elegir cualquier médico, clínica, centro de salud comunitario, hospital, farmacia o consultorio de planificación familiar dentro o fuera de la red. Los servicios de planificación familiar no requieren derivación.

Los siguientes servicios están cubiertos:

- Examen de planificación familiar y tratamiento médico.
- Análisis de laboratorio y exámenes de diagnóstico de planificación familiar.
- Métodos de planificación familiar (pastillas anticonceptivas, parche, anillo, DIU, inyecciones o implantes).
- Insumos de planificación familiar con receta (condón, esponja, espuma, película, diafragma o capuchón).
- Asesoramiento y pruebas para infecciones de transmisión sexual (ITS), SIDA y otras afecciones relacionadas con el VIH.
- Tratamiento para infecciones de transmisión sexual (ITS).
- Esterilización voluntaria. Debe ser mayor de 21 años, ser mentalmente competente y firmar un formulario federal de consentimiento para esterilización. Entre la fecha en que firma el formulario y la fecha de la cirugía deben transcurrir de 30 a 180 días.
- Las histerectomías voluntarias no están cubiertas solo con fines de esterilización. Los servicios deben considerarse médicamente necesarios, y un formulario de reconocimiento de esterilización por histerectomía (910) firmado debe ser revisado y firmado por el miembro y el proveedor que presta el servicio antes de que este se realice.

Sección 6.6 Cómo obtener una segunda opinión médica

Los miembros pueden recibir una segunda opinión de un profesional de atención médica calificado que pertenezca a la red, o NH Healthy Families puede coordinar que se la proporcione sin costo un proveedor fuera de la red.

Eso significa que puede consultar a otro médico para conocer su punto de vista. Otra opinión puede ayudarlo a decidir qué tratamiento o servicio son mejores para usted. Dígame a su PCP o llame a Servicios para Miembros si le gustaría tener una segunda opinión.

Una segunda opinión:

- Está cubierta por NH Healthy Families sin costo para usted.
- Está disponible a través de un proveedor de la red.
- Está disponible a través de un proveedor fuera de la red con autorización previa.
- Puede conducir a pruebas adicionales que requieran autorización previa.
- Será revisada por su PCP o especialista, quienes lo ayudarán a decidir el mejor plan de tratamiento.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Capítulo 7. Cómo obtener medicamentos con receta cubiertos

Sección 7.1 Reglas y restricciones a la cobertura de medicamentos

La **Lista de medicamentos preferidos (Preferred Drug List, PDL)** del plan incluye información sobre las restricciones que se describen más arriba. Consulte la **Lista de medicamentos preferidos** para saber si se aplica alguna de estas restricciones a un medicamento que usted toma o desea tomar. Para obtener la información más actualizada, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual) o consulte nuestro sitio web www.NHhealthyfamilies.com.

Si hay una restricción para su medicamento, esto generalmente significa que usted o su proveedor tendrán que seguir otros pasos para que cubramos el medicamento. Si hay una restricción para el medicamento que desea tomar, pídale a su médico que envíe una solicitud de autorización previa del plan. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Por lo general, el plan cubre sus medicamentos, siempre que cumpla estas normas básicas:

- Un proveedor de la red de NH Healthy Families (un médico u otro profesional que receta calificado) redactará la receta.
- El médico que receta (u otro profesional que receta calificado) está inscrito en Medicaid de New Hampshire y en NH Healthy Families.
- Usted surte la receta en una farmacia de la red, a menos que se le permita lo contrario, como se describe en la sección 7.4 (*Surtir sus recetas en farmacias de la red*).
- Su medicamento está en la Lista de medicamentos preferidos del plan.
- El medicamento se usará para una razón médicamente aceptada, que esté aprobada por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) o que cuente con el respaldo de publicaciones reconocidas.
- Si se requiere un copago para dicho medicamento con receta, usted será responsable de pagarlo. Sin embargo, recuerde que si no puede pagarlo, eso no le impedirá surtir la receta. Para obtener más información sobre los copagos, consulte la sección 7.7 (*Copagos de medicamentos con receta*).

Usted o su proveedor pueden pedir una excepción a las restricciones de la cobertura de medicamentos cuando le solicitan al plan que permita que usted reciba un medicamento que no está en el formulario del plan. También puede solicitar una excepción cuando el plan le exige que pruebe primero otro medicamento o limite la cantidad o las dosis del medicamento que solicita, por ejemplo.

Para surtir la receta, muestre la tarjeta de membresía del plan en la farmacia de la red que elija. Cuando muestre su tarjeta de membresía del plan, la farmacia de la red le facturará automáticamente

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

al plan la parte del costo del medicamento con receta cubierto que *nos corresponde a nosotros*. Deberá pagar a la farmacia la parte del costo que *le corresponde a usted* cuando retire el medicamento con receta, si ese es el caso. Si no tiene la tarjeta de membresía del plan cuando surta la receta, pida a la farmacia que llame al plan para obtener la información necesaria.

Restricciones a la cobertura de medicamentos

Para determinados medicamentos con receta, hay reglas especiales que restringen cómo y cuándo los cubre el plan. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrollaron estas reglas para ayudar a nuestros miembros a utilizar los medicamentos de la forma más segura y eficaz. Estas reglas también ayudan a controlar los costos generales de los medicamentos y exigen que se use un medicamento de menor costo si funciona igual de bien que uno más costoso.

Las restricciones de las reglas de la lista de medicamentos que se describen en esta sección incluyen las siguientes:

- Restringir el acceso a medicamentos de marca cuando hay una versión genérica disponible.
- Exigirle que solicite una autorización previa al plan.
- Exigirle que primero pruebe un medicamento diferente, pero similar (“terapia escalonada”).
- Imponer límites a la cantidad para medicamentos con receta.

Restringir el acceso a medicamentos de marca cuando hay una versión genérica disponible

Por lo general, un medicamento “genérico” tiene la misma eficacia que el medicamento de marca y su costo es menor. **Cuando hay disponible una versión genérica de un medicamento de marca y se ha demostrado que es eficaz para la mayoría de las personas con su afección, las farmacias de la red proporcionarán la versión genérica.** Generalmente, no cubrimos un medicamento de marca cuando hay una versión genérica disponible. Sin embargo, si su proveedor nos indica el motivo médico por el que el medicamento genérico no funcionará para usted *Y* escribe “medicamento de marca médicamente necesario” en la receta del medicamento de marca *O* nos indica el motivo médico por el que ni el medicamento genérico ni otros medicamentos cubiertos que tratan la misma afección funcionarán en su caso, el plan cubrirá el medicamento de marca.

Exigirle que solicite una autorización previa al plan

Algunos medicamentos tienen límites o requieren que NH Healthy Families otorgue permiso para que se cubra el medicamento con receta. Usted o su proveedor deberán obtener la autorización del plan para obtener cobertura para estos medicamentos. Esto se conoce como “autorización previa”. En la Lista de medicamentos preferidos, se identifican los medicamentos que requieren autorización previa. Si necesita un medicamento que no aparece en la PDL, su médico puede hacer una solicitud del medicamento por necesidad médica. Se prevé que tales excepciones serán extraordinarias y que los medicamentos de la PDL serán apropiados para tratar la gran mayoría de las afecciones médicas.

NH Healthy Families exige lo siguiente:

- Documentación que demuestre la ineficacia de al menos dos agentes de la PDL dentro de la misma clase terapéutica (siempre que existan dos agentes en la categoría terapéutica con indicaciones técnicas similares) para el mismo diagnóstico (p. ej., migraña, dolor neuropático, etc.).
- Documentación que demuestre la intolerancia o contraindicación de al menos dos agentes de la PDL dentro de la misma clase terapéutica (siempre que existan dos agentes en la categoría terapéutica con indicaciones técnicas similares).
- Documentación de la historia clínica o presentación clínica que demuestre que no es candidato para ninguno de los agentes de la PDL indicados.

Todas las revisiones son realizadas por un farmacéutico clínico con licencia utilizando los criterios establecidos por el Comité de Farmacia y Terapéutica (Pharmacy & Therapeutics, P&T). Si la información clínica proporcionada no cumple con los criterios de cobertura para el medicamento solicitado, les informaremos a usted y a su médico sobre las alternativas disponibles y sobre el proceso de apelación.

Exigirle que primero pruebe un medicamento diferente, pero similar (“terapia escalonada”)

Este requisito exige que usted pruebe un medicamento de menor costo e igualmente eficaz antes de que el plan cubra el medicamento de mayor costo. Por ejemplo, si tanto el medicamento A como el medicamento B se utilizan para tratar la misma afección médica, el plan puede requerir que pruebe primero el medicamento A, de costo más bajo. Si el medicamento A no funciona en su caso, entonces el plan cubrirá el medicamento B, de costo más alto. Este requisito de probar primero un medicamento diferente se denomina “terapia escalonada”. Si un miembro de NH Healthy Families recientemente elegible tiene antecedentes de tomar un medicamento que requiere una autorización previa, está disponible una excepción por continuidad de la atención por hasta 90 días.

Si NH Healthy Families tiene registro de que se probó primero el medicamento requerido, los medicamentos para terapia escalonada se cubren automáticamente. Si NH Healthy Families no tiene registro de que se haya probado el medicamento requerido, se les podrá pedir a usted o a su médico que proporcionen información adicional. Si NH Healthy Families no concede la autorización previa, les informaremos a usted y a su médico sobre la denegación y sobre el proceso de apelación.

Imponer límites a la cantidad para medicamentos con receta

Para algunos medicamentos de la Lista de medicamentos preferidos del plan, el plan limita la cantidad que puede recibir cada vez que le surten o reponen su receta. Por ejemplo, si normalmente se considera seguro tomar solo una pastilla por día de un determinado medicamento, podemos limitar la cobertura del medicamento con receta a no más de 30 pastillas por reposición y hasta una reposición cada 30 días. Si intenta que le repongan la receta antes de tiempo, es posible que el farmacéutico le pida que lo haga más adelante.

La dispensación por encima del límite de cantidad o de edad requiere autorización previa. NH Healthy Families puede limitar la cantidad de un medicamento que puede obtener por vez. Si el médico considera que tiene un motivo médico para obtener una cantidad mayor, pueden solicitar una autorización previa. Si NH Healthy Families no concede la autorización previa, les informaremos a usted y a su médico sobre la denegación y sobre el proceso de apelación. Algunos medicamentos incluidos en la PDL de NH Healthy Families pueden tener límites de edad. Estos límites se establecen para ciertos medicamentos según las fichas técnicas aprobadas de la FDA y por motivos de seguridad y normas de calidad de la atención. Los límites de edad se alinean con las alertas actuales de la FDA para el uso adecuado de los productos farmacéuticos.

Solicitudes por necesidad médica

Si necesita un medicamento que no aparece en la PDL, su PCP puede hacer una solicitud del medicamento por necesidad médica. Se prevé que tales excepciones serán extraordinarias y que los medicamentos de la PDL serán apropiados para tratar la gran mayoría de las afecciones médicas. NH Healthy Families exige lo siguiente:

- Documentación que demuestre la ineficacia de al menos dos agentes de la PDL dentro de la misma clase terapéutica (siempre que existan dos agentes en la categoría terapéutica con indicaciones técnicas similares) para el mismo diagnóstico (p. ej., migraña, dolor neuropático, etc.).
- Documentación que demuestre la intolerancia o contraindicación de al menos dos agentes de la PDL dentro de la misma clase terapéutica (siempre que existan dos agentes en la categoría terapéutica con indicaciones técnicas similares).
- Documentación de la historia clínica o presentación clínica que demuestre que el paciente no es candidato para ninguno de los agentes de la PDL indicados.

Qué hacer si su medicamento tiene restricciones o no está en el formulario ni en la lista de medicamentos del plan

Si su medicamento no está incluido en la Lista de medicamentos preferidos o tiene restricciones, esto es lo que puede hacer:

- Primero, hable con su proveedor acerca de las opciones disponibles.
- A veces, es posible que pueda obtener un suministro temporal del medicamento. Esto le dará a usted y a su proveedor tiempo para cambiar de medicamento o para presentar una solicitud de cobertura para el medicamento elegido.
 - En estas situaciones, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual) para solicitar una excepción o pídale a su farmacéutico que se comuniquen con el número de teléfono del servicio al cliente de farmacia (que aparece al dorso de su tarjeta de identificación de miembro) para obtener una excepción.
- Puede cambiar de medicamento. Usted o su proveedor pueden solicitar a Servicios para Miembros una lista de medicamentos cubiertos para tratar su afección (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).
- Puede solicitar una excepción y pedirle al plan que cubra el medicamento o que elimine las restricciones. Si hay una restricción para su medicamento, generalmente esto significa que usted o su proveedor deberán tomar medidas adicionales para que nosotros cubramos el medicamento. Si existe alguna restricción para el medicamento que desea tomar, debe comunicarse con Servicios para Miembros para saber lo que usted o su proveedor deben hacer para obtener la cobertura del medicamento.
- Puede presentar una apelación o una queja. Consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Límites sobre cuándo puede necesitar cambiar sus recetas cubiertas.

No será necesario que cambie sus medicamentos recetados cubiertos más de una vez por año calendario, excepto cuando:

- Es nuevo en Medicaid o cambia de un plan de atención administrada de Medicaid de New Hampshire a otro;
- Su proveedor inicie un cambio de medicamento recetado cubierto;
- Un producto biosimilar cubierto esté disponible en el mercado;
- Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid, el regulador federal que supervisa la atención administrada de los planes de salud de Medicaid, reconozcan las advertencias o las nuevas pautas clínicas de la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA);
- Se retire del mercado un medicamento recetado cubierto porque se determina que no es seguro o por otros motivos; y
- Una receta cubierta no está disponible debido a una falta de suministros.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 7.2 **Formulario o lista de medicamentos preferidos del plan**

El plan tiene una Lista de medicamentos preferidos aprobada por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire (NH DHHS). Los medicamentos incluidos en esta lista son medicamentos genéricos y de marca cuidadosamente seleccionados con ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La Lista de medicamentos cubiertos de NH Healthy Families se llama “Lista de medicamentos preferidos” (PDL).

La PDL es una guía de los medicamentos genéricos y de marca disponibles aprobados por la FDA y cubiertos por el beneficio de medicamentos con receta. En la PDL, se incluyen todos los medicamentos disponibles sin autorización previa y los agentes que tienen la restricción de terapia escalonada. La lista de medicamentos con autorización previa incluye aquellos que requieren autorización previa para obtener la cobertura. La PDL se aplica a los medicamentos que obtiene en farmacias minoristas. El Comité de Farmacia y Terapéutica evalúa constantemente la PDL para promover el uso adecuado y rentable de los medicamentos.

La PDL no tiene como propósito ser una lista exhaustiva de los medicamentos cubiertos por el beneficio de medicamentos con receta. Es posible que no estén cubiertas todas las presentaciones y concentraciones de un medicamento. La lista se revisa y se actualiza periódicamente. Las actualizaciones anuales y los cambios importantes en la cobertura de medicamentos, así como las modificaciones en la gestión farmacéutica, se comunican a los proveedores y miembros por una vía directa (p. ej., fax, correo electrónico, correo postal), según sea necesario.

Un medicamento genérico es un medicamento con receta que tiene los mismos principios activos que el medicamento de marca. Generalmente, funciona igual que el medicamento de marca y, a menudo, cuesta menos. Hay disponibles medicamentos genéricos sustitutos para muchos medicamentos de marca. Si no hay un genérico disponible, puede haber más de un medicamento de marca para tratar una afección. Los medicamentos de marca preferidos que se incluyen en el nivel 2 ayudan a identificar medicamentos de marca que son opciones de tratamiento adecuadas en términos clínicos, seguras y rentables, en caso de que ningún medicamento genérico del formulario sea adecuado para su afección.

Es posible que un medicamento aparezca más de una vez en la lista de medicamentos. Esto se debe a que pueden aplicarse restricciones o copagos diferentes de acuerdo con factores como la concentración, la cantidad o la presentación del medicamento que receta el proveedor de atención médica (por ejemplo, 10 mg frente a 100 mg, una vez por día frente a dos veces por día, comprimidos recubiertos frente a jarabes).

Qué *no* incluye la Lista de medicamentos preferidos

El plan no cubre todos los medicamentos con receta. NH Healthy Families elige qué medicamentos cubrir, y la ley de Medicaid prohíbe la cobertura de algunos medicamentos.

Cómo averiguar si un medicamento específico está en la Lista de medicamentos preferidos

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Para averiguar si un medicamento en particular está en la Lista de medicamentos preferidos:

- Visite el sitio web del plan www.NHhealthyfamilies.com. La Lista de medicamentos preferidos que se encuentra en el sitio web siempre es la más actualizada.
- Llame a Servicios para Miembros para verificar si el medicamento está incluido en la Lista de medicamentos preferidos de NH Healthy Families. (Los números de teléfono de Servicios para Miembros se encuentran en la contraportada de este manual).
- Llame a Servicios para Miembros y solicite una copia de la Lista de medicamentos preferidos. (Los números de teléfono de Servicios para Miembros se encuentran en la contraportada de este manual).

Medicamentos de venta libre

El plan también cubre determinados medicamentos de venta libre **cuando tiene una receta de su proveedor**. Algunos medicamentos de venta libre son menos costosos que los medicamentos con receta y tienen la misma eficacia. Para obtener más información sobre la cobertura de medicamentos de venta libre, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

El formulario o la Lista de medicamentos preferidos pueden cambiar durante el año de inscripción

Durante el año de inscripción, el plan puede realizar modificaciones en la Lista de medicamentos preferidos. Por ejemplo, el plan podría hacer lo siguiente:

- **Agregar o quitar medicamentos de la Lista de medicamentos preferidos.** Por ejemplo, NH Healthy Families puede agregar medicamentos genéricos o de marca nuevos a medida que estén disponibles. NH Healthy Families puede quitar un medicamento de la Lista de medicamentos preferidos porque se ha retirado del mercado o se ha determinado que no es efectivo.
- **Agregar o quitar una restricción de cobertura de un medicamento.** Para obtener más información sobre las restricciones a la cobertura de medicamentos, consulte la sección 7.3 (*Reglas y restricciones a la cobertura de medicamentos*) en este capítulo.
- **Reemplazar un medicamento de marca por uno genérico.**

En todos los casos, debemos obtener la aprobación del NH DHHS para realizar cambios en la Lista de medicamentos preferidos del plan.

Cómo sabrá si ha cambiado la cobertura de su medicamento

Si el plan cambia la cobertura de un medicamento que está tomando, le enviaremos un aviso por escrito. Estos son algunos ejemplos de cuándo podrían cambiar sus medicamentos:

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Cuando el fabricante o la FDA, o ambos, **retiran un medicamento del mercado repentivamente** porque se determina que no es seguro o por otros motivos. Si esto sucede, el plan retirará de inmediato el medicamento de la lista de medicamentos. Les informaremos a usted y a su proveedor sobre este cambio inmediatamente. Su proveedor trabajará con usted para encontrar otro medicamento que trate su afección.
- Si un **medicamento de marca que usted toma es reemplazado por un medicamento genérico nuevo**, la farmacia automáticamente sustituirá el medicamento de marca por el medicamento genérico. Si el medicamento de marca es medicamento necesario, el profesional que receta debe emitir una nueva receta que diga “medicamento necesario” y enviar una solicitud de autorización previa al plan para su revisión.

Para obtener la información más actualizada sobre qué medicamentos están cubiertos, visite www.NHhealthyfamilies.com o llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 7.3 Tipos de medicamentos que no cubrimos

En esta sección, se indican los tipos de medicamentos con receta que no se cubren.

Para obtener medicamentos que el plan no cubre, debe pagarlos usted mismo. No pagaremos los medicamentos enumerados en esta sección. NH Healthy Families no cubrirá medicamentos en las siguientes situaciones:

- NH Healthy Families no cubrirá medicamentos de la Parte D si está inscrito en las Partes A, B, C (Medicare Advantage) o D de Medicare.
- Compra el medicamento fuera de Estados Unidos y sus territorios.
- El medicamento se va a utilizar para un uso no indicado y ese uso no cuenta con el respaldo de una publicación reconocida. («Uso no indicado» se refiere a cualquier uso del medicamento que no esté indicado en la etiqueta de ese medicamento, según lo aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA). Publicaciones reconocidas son American Hospital Formulary Service Drug Information, el Sistema de Información DRUGDEX y, para el cáncer, National Comprehensive Cancer Network y Clinical Pharmacology o sus sucesores. **(Para miembros de 21 años de edad o menos, es posible que se aplique una excepción en el caso de recetas de medicamentos para usos no indicados que sean médicamente necesarios).**

Además, el plan no cubre las siguientes categorías de medicamentos:

- Medicamentos de naturaleza experimental o en fase de investigación no aprobados por la FDA.
- Medicamentos identificados por la FDA como medicamentos de implementación de

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

estudio sobre la eficacia de medicamentos (Drug Efficacy Study Implementation, DESI) o medicamentos idénticos, relacionados o similares.

- Medicamentos que se usan para mejorar o fomentar la fertilidad.
- Medicamentos que se usan para aliviar los síntomas de la tos o el resfriado.
- Medicamentos que se utilizan con fines cosméticos o para estimular el crecimiento capilar.
- Medicamentos que se utilizan para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil, como Viagra®, Cialis®, Levitra® y Caverject®.
- Medicamentos para pacientes ambulatorios para los cuales el fabricante requiera que las pruebas asociadas y los servicios de vigilancia se comprendan exclusivamente al fabricante como condición de venta.
- Artículos que son gratuitos para el público general.

Sección 7.4 Surtir recetas en farmacias de la red

En la mayoría de los casos, los medicamentos con receta *solo* se cubrirán si se surten en farmacias de la red del plan. Una farmacia de la red es aquella que tiene un contrato con el plan para proporcionarle medicamentos con receta cubiertos.

Para surtir una receta, muestre la tarjeta de membresía del plan en la farmacia de la red que elija. Cuando muestre su tarjeta de membresía del plan, la farmacia de la red le facturará automáticamente al plan la parte del costo del medicamento con receta cubierto que *nos corresponde a nosotros*. Deberá pagar a la farmacia la parte del costo que *le corresponde a usted* (su copago, si ese es el caso) cuando retire el medicamento con receta. Para obtener más información sobre los copagos, consulte la sección 7.7 (*Copagos de medicamentos con receta*).

Si no tiene la tarjeta de membresía del plan cuando le surtan la receta, pida a la farmacia que llame al plan para obtener la información necesaria.

Cómo encontrar una farmacia de la red en su área

Para encontrar una farmacia de la red, puede buscar en el Directorio de proveedores; para ello, visite nuestro sitio web www.NHhealthyfamilies.com o llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

También puede encontrar una farmacia con la función “Encontrar una farmacia” en el Directorio de proveedores de NH Healthy Families.

Si cambia de una farmacia de la red a otra y necesita la reposición de un medicamento que ha estado tomando, puede solicitar que la receta se transfiera a su nueva farmacia de la red.

Le avisaremos si la farmacia que utiliza abandona la red del plan. Si la farmacia a la cual asiste abandona la red del plan, deberá elegir una farmacia nueva que pertenezca a la red. Si desea encontrar

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

otra farmacia de la red, puede llamar a Servicios para Miembros para obtener ayuda (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual) o utilizar el Directorio de proveedores. También puede encontrar información en nuestro sitio web www.NHhealthyfamilies.com.

Qué sucede si necesita una farmacia especializada

A veces, las recetas deben surtirse en una farmacia especializada de la red. Las farmacias especializadas incluyen las farmacias que suministran medicamentos para terapia de infusión en el hogar. Estas son otras farmacias especializadas:

- Farmacias que suministran medicamentos a residentes de centros de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC). Generalmente, un centro de atención a largo plazo (como un asilo de ancianos) tiene su propia farmacia. Si se encuentra en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir sus beneficios de forma rutinaria a través de nuestra red de farmacias de LTC, que es generalmente la farmacia que utiliza dicho centro. Si tiene alguna dificultad para acceder a sus beneficios en un centro de LTC, comuníquese con Servicios para Miembros.

Para encontrar una farmacia especializada de la red, puede buscar en el Directorio de proveedores o llamar a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Cuándo puede usar una farmacia fuera de la red

En casos de emergencia, cuando no hay una farmacia de la red disponible, puede comunicarse con los Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual) para solicitar una excepción y surtir su receta en una farmacia fuera de la red. Es posible que la farmacia deba llamar al número del servicio al cliente de farmacia (que aparece al dorso de su tarjeta de membresía) para obtener esta excepción.

Cómo puede obtener un suministro de emergencia de su medicamento

En casos de emergencia, cuando no puede recibir su medicamento porque necesita una autorización previa, la farmacia puede comunicarse con el servicio al cliente de farmacia para obtener una excepción para surtir un suministro de emergencia de 72 horas en la mayoría de los casos. El número de teléfono del servicio al cliente de farmacia se encuentra al dorso de su tarjeta de membresía.

Cómo puede obtener un suministro temporal de su medicamento

En algunas circunstancias, puede obtener un suministro temporal de su medicamento, como cuando sale de vacaciones o pierde un medicamento. En estas situaciones, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual) para solicitar una excepción o pídale a su farmacéutico que llame al número de teléfono del servicio al cliente de farmacia (que aparece al dorso de su tarjeta de membresía) para obtener una excepción. En casos de excepciones por medicamentos perdidos, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual) para solicitar una excepción o pídale a la farmacia que llame al número de

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

teléfono del servicio al cliente de farmacia (que aparece al dorso de su tarjeta de membresía) para obtener una excepción. Se aplican limitaciones. NH Healthy Families puede exigir una prueba de pérdida en algunas circunstancias, como medicamentos robados, en la forma de una denuncia policial.

Cómo usar los servicios de pedidos por correo del plan

Para determinados tipos de medicamentos, puede usar los servicios de pedido por correo de la red del plan. Generalmente, los medicamentos provistos a través de pedidos por correo son medicamentos que usted toma de forma regular, por una afección médica crónica o prolongada.

Para solicitar información sobre sus medicamentos con receta por correo, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Por lo general, recibirá el pedido de la farmacia de pedidos por correo en no más de 2 días hábiles. Si la entrega del medicamento no llegará a tiempo para su tratamiento, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual). Servicios para Miembros lo ayudará a obtener su medicamento en otra farmacia.

La farmacia se comunicará con usted cada vez que le repongan el medicamento o que usted reciba una nueva receta de un proveedor de atención médica para saber si deben surtir el medicamento y enviarlo inmediatamente. Esto le dará la oportunidad de asegurarse de que la farmacia entregue el medicamento correcto (incluidas la concentración, la cantidad y la presentación) y, si es necesario, le permitirá cancelar o demorar el pedido antes de que lo facturen y se envíe. Es importante que responda cada vez que la farmacia se comunique con usted, a fin de informarles qué hacer con la nueva receta médica y evitar demoras en el envío.

Para asegurarse de que la farmacia pueda comunicarse con usted para confirmar su pedido antes de enviarlo, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual) y verifique que dicha farmacia conozca las mejores formas de comunicarse con usted.

Para excluirse de las entregas automáticas de medicamentos indicados en recetas nuevas que se reciban directamente del consultorio de su proveedor de atención médica, llame a Servicios para Miembros para comunicarse con el plan.

Es importante que le diga a la farmacia cuáles son las mejores formas de comunicarse con usted.

Sección 7.5 Cobertura de medicamentos en centros

Si es admitido en un hospital u otro centro durante una estadía cubierta por el plan, en general, cubriremos el costo de sus medicamentos con receta durante la estadía. Una vez que salga del hospital o del centro, el plan cubrirá los medicamentos siempre que estos cumplan todas las reglas de cobertura que se describen en este capítulo.

Qué sucede si es residente de un centro de atención a largo plazo

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Generalmente, un centro de atención a largo plazo (como un asilo de ancianos) tiene su propia farmacia o una farmacia de la red que suministra medicamentos a todos sus residentes. Si usted es residente de un centro de atención a largo plazo, puede obtener sus medicamentos con receta a través de la farmacia del centro, siempre y cuando esta forme parte de nuestra red.

Consulte el Directorio de proveedores para averiguar si la farmacia de su centro de atención a largo plazo es parte de nuestra red. Si no aparece como parte de nuestra red o necesita más información, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 7.6 Programas para ayudar a los miembros a usar los medicamentos de forma segura

Revisión integral de medicamentos

NH Healthy Families reembolsa a los proveedores y farmacias por la realización de una revisión exhaustiva de la medicación (CMR) para los miembros elegibles. Una CMR es una revisión detallada del perfil de medicación de un miembro para garantizar una utilización precisa de la medicación y la prevención de terapias duplicadas o interacciones entre medicamentos. NH Healthy Families trabaja en colaboración con farmacias y proveedores de la red para ofrecer toda la información necesaria para que este servicio se preste a los miembros a través del modelo de atención primaria y atención centrada en la prevención.

Revisión del consumo de medicamentos

Su PCP, farmacéutico u otro proveedor cualificado puede llevar a cabo una revisión exhaustiva de la medicación para asegurarse de que los miembros reciben una atención segura y adecuada. Estas revisiones son especialmente importantes para los miembros que toman varios medicamentos y/o tienen más de un proveedor que les receta sus fármacos.

- Posibles errores con los medicamentos.
- Medicamentos que es posible que no sean necesarios debido a que toma otro medicamento para tratar la misma afección médica.
- Medicamentos que posiblemente no sean seguros o apropiados debido a su edad o sexo.
- Ciertas combinaciones de medicamentos que podrían ser perjudiciales si se toman al mismo tiempo.
- Medicamentos recetados que tienen ingredientes a los cuales usted es alérgico.
- Posibles errores en la cantidad (dosis) de un medicamento que toma.

Durante estas revisiones, el proveedor o el farmacéutico buscarán posibles problemas como:

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Posibles errores con medicamentos
- Medicamentos que es posible que no sean necesarios debido a que toma otro medicamento para tratar la misma afección médica;
- Medicamentos que pueden no ser seguros o apropiados debido a su edad o sexo;
- Ciertas combinaciones de medicamentos que podrían perjudicarle si se toman al mismo tiempo;
- Recetas que tienen ingredientes a los cuales usted es alérgico/a; y
- Posibles errores en la cantidad (dosis) de un medicamento que está tomando.

Sección 7.7 Copagos de medicamentos con receta

Es posible que se requiera un copago para cada medicamento con receta

Se le cobrará un copago en la farmacia por sus medicamentos con receta cubiertos, a menos que la categoría del medicamento esté exenta o usted se encuentre en una de las categorías exentas de miembros, como se describe a continuación (consulte *Miembros que están exentos de copagos*).

Un “copago” es el monto fijo que debe pagar cada vez que le surten o reponen una receta. Los montos de copago para medicamentos con receta están sujetos a cambios.

Si desea conocer los montos de copago para medicamentos con receta, consulte la sección 4.2 (*Cuadro de beneficios, consulte Medicamentos con receta*).

Miembros que están exentos de copagos

El NH DHHS determina si usted está exento de los copagos por medicamentos con receta.

Usted no tendrá que pagar un copago en los siguientes casos:

- Si está bajo el límite de ingresos designado (100 % o bajo el nivel de pobreza federal).
- Si tiene menos de 18 años.
- Si está en un centro de enfermería o un centro de cuidados intermedios para personas con discapacidades intelectuales.
- Si participa en uno de los programas de exención de atención basada en el hogar y la comunidad (Home and Community Based Care, HCBC).
- Si está embarazada y recibe servicios relacionados con el embarazo o con cualquier otra afección médica que pueda complicar el embarazo.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Si recibe servicios para afecciones relacionadas con el embarazo y le surten o reponen su receta en un plazo de 60 días después del mes en que termina su embarazo.
- Si está en el Programa de Cáncer de Mama y Cuello Uterino.
- Si recibe atención en un centro de cuidados paliativos.
- Si es un indígena estadounidense o nativo de Alaska.

Si considera que podría reunir los requisitos para alguna de estas exenciones y se le cobra un copago, comuníquese gratis con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Capítulo 8. Cómo solicitarnos que paguemos

Sección 8.1 Los proveedores de la red no pueden cobrarle servicios cubiertos

Con excepción de los copagos de medicamentos con receta, los proveedores de la red no pueden cobrarle servicios cubiertos. Usted nunca debería recibir una factura de un proveedor de la red por servicios cubiertos, siempre y cuando siga las reglas que se describen en este manual.

No permitimos que los proveedores facturen o agreguen cargos adicionales o por separado a los miembros, lo que se denomina “facturación del saldo”. (Para ver una definición de “facturación del saldo”, consulte la sección 13.2 [*Definiciones de palabras importantes*]). Esta protección (el hecho de que usted nunca paga más de lo que le corresponde de copago) se aplica incluso si pagamos al proveedor menos de lo que este normalmente cobra por un servicio. También se aplica cuando hay una disputa sobre el pago del plan al proveedor por un servicio cubierto y cuando no pagamos determinados cargos del proveedor.

Algunas veces, cuando recibe atención médica o un medicamento recetado, es posible que deba pagar el costo total de inmediato. En otras ocasiones, es posible que se dé cuenta de que pagó más de lo que esperaba en virtud de las reglas de cobertura del plan. En cualquier caso, solo debe pedirle al plan que le devuelva el dinero.

También puede haber ocasiones en que reciba una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que recibió. Si cree que deberíamos haber pagado parte o la totalidad de dichos servicios, debe enviarnos la factura en lugar de pagarla o notificarle al proveedor para que le facture al plan.

Para obtener información sobre a dónde debe enviar la solicitud de pago, consulte la sección 8.2 (*Cómo y a dónde enviarnos su solicitud de pago*).

Estos son ejemplos de situaciones en las que usted puede solicitarle al plan que le haga un reembolso o que pague una factura que recibió:

- **Recibió atención de emergencia o atención necesaria de urgencia, o medicamentos con receta de un proveedor que no pertenece a la red del plan**

Debe pedirle al proveedor que le facture al plan. Usted solo es responsable de pagar la parte que le corresponde del costo de la receta surtida en una farmacia minorista.

Si paga la totalidad o parte del costo al momento de recibir el servicio de atención médica o el medicamento con receta, pídale al plan que le devuelva la parte del costo que le corresponde al plan. Envíenos la factura, junto con la documentación de cualquier pago que realice, como un recibo.

Si recibe una factura de un proveedor que le solicita que pague algo que usted considera que no debe, envíe la factura al plan, junto con la documentación de cualquier pago que ya haya

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

hecho, como un recibo. Si se le adeuda algo al proveedor, le pagaremos a él directamente. Si ya ha pagado más de la parte del costo de la factura que le corresponde a usted, le devolveremos la parte del costo que le corresponde al plan. Si recibió o le facturaron servicios que el plan no cubre, es posible que deba pagar esos costos.

Para obtener información sobre a dónde debe enviar la solicitud de pago, consulte la sección 8.2 (*Cómo y a dónde enviarnos su solicitud de pago*).

- **Cuando un proveedor de la red le envíe una factura que usted considere que no debe pagar**

Los proveedores de la red siempre deben facturarle directamente al plan. Sin embargo, en ocasiones, se equivocan y le facturan a usted por error.

Cuando esto suceda, haga lo siguiente:

- Envíenos la factura. Nos comunicaremos con el proveedor directamente y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya pagó la factura, pero considera que pagó más de lo que le correspondía, envíenos dicha factura junto con la documentación de todos los pagos que haya realizado y solicítenos el reembolso de la diferencia entre el monto que pagó y el monto que debía al plan.

Para obtener información sobre a dónde debe enviar la solicitud de pago, consulte la sección 8.2 (*Cómo y a dónde enviarnos su solicitud de pago*).

- **Cuando pague el costo total de un medicamento con receta porque no tiene consigo su tarjeta de membresía del plan**

Si no tiene su tarjeta de membresía del plan, solicite a la farmacia que llame al plan o que busque su información de inscripción en el plan. Si la farmacia no puede obtener la información de inscripción que necesita, le puede pedir que usted pague el costo total del medicamento con receta. Si lo paga, guarde el recibo, envíenos una copia y pídanos que le devolvamos la parte del costo que nos corresponde.

Para obtener información sobre a dónde debe enviar la solicitud de pago, consulte la sección 8.2 (*Cómo y a dónde enviarnos su solicitud de pago*).

- **Cuando pague el costo total de un medicamento con receta en otras situaciones**

Es posible que tenga que pagar el costo total del medicamento con receta porque se dio cuenta de que no está cubierto por algún motivo. Por ejemplo, el medicamento podría no estar en la *Lista de medicamentos cubiertos (formulario)* o tener un requisito o una restricción que no se respetaron. Si decide obtener el medicamento inmediatamente, quizá deba pagar el costo total de este. Guarde el recibo, envíenos una copia y pídanos que le devolvamos la parte del costo que nos corresponde.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

En algunas situaciones, podríamos necesitar que su médico nos brinde más información para que le reembolsemos nuestra parte del costo. Si recibió o le facturaron servicios que el plan no cubre, es posible que deba pagar esos costos.

Para obtener información sobre a dónde debe enviar la solicitud de pago, consulte la sección 8.2 (*Cómo y a dónde enviarnos su solicitud de pago*).

Todos los ejemplos mencionados son tipos de decisiones de cobertura. Esto significa que, si rechazamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión o presentar una queja. Para obtener información sobre cómo presentar una apelación o una queja, consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Declaración de reconocimiento del miembro

Es posible que un proveedor le cobre a un miembro por un servicio que no es médicamente necesario o que no es un beneficio cubierto, o que el miembro haya excedido los límites del programa por un servicio particular solo si se cumple la siguiente condición:

Antes de que se preste el servicio, el proveedor ha obtenido y guardado una declaración de reconocimiento del miembro por escrito firmada por el miembro en la que declara,

Entiendo que, según la opinión de (nombre del proveedor), los servicios o artículos que he solicitado que se me proporcionen el día (fecha del servicio) no están cubiertos según el programa de red NH Healthy Families como razonables y médicamente necesarios para mi atención. Entiendo que NH Healthy Families, a través de su contrato con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire, determina la necesidad médica de los servicios o artículos que solicito y recibo. También entiendo que soy responsable por el pago de los servicios o artículos que solicito y recibo si estos se consideran no razonables ni médicamente necesarios para mi atención.

Para obtener más información sobre los requisitos de facturación de NH Healthy Families, consulte el Manual de facturación del proveedor disponible en el sitio web www.NHhealthyfamilies.com.

Sección 8.2 Cómo y a dónde enviarnos su solicitud de pago

Envíenos la solicitud de pago junto con la copia de la factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Le sugerimos que haga una copia de la factura y de los recibos para sus registros.

Envíe las solicitudes de pago a esta dirección:

NH Healthy Families
Attn: Member Services
2 Executive Park Drive
Bedford, NH 03110

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

en la contraportada de este manual). Si no sabe cuánto debió haber pagado o si recibe una factura que no entiende, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual). Podemos ayudarlo. También puede llamar al plan si desea proporcionarnos más información sobre una solicitud de pago que ya envió.

Sección 8.3 Después de que el plan recibe su solicitud de pago

Cuando recibamos su solicitud de pago, le informaremos si necesitamos información adicional sobre usted. De lo contrario, consideraremos su solicitud y tomaremos una decisión de cobertura.

- Si decidimos que el servicio de atención médica o el medicamento con receta están cubiertos y usted siguió todas las reglas para obtenerlos, pagaremos la parte del costo que nos corresponde.
 - Si ya pagó el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo un reembolso por nuestra parte del costo. Si no está de acuerdo con el monto que le devolvemos, puede presentar una apelación.
 - Si todavía no ha pagado el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo el pago directamente al proveedor.
- Si decidimos que el servicio de atención médica o el medicamento con receta *no* están cubiertos o que usted *no* siguió todas las reglas, no pagaremos la parte del costo que nos corresponde. En cambio, le enviaremos una carta para explicarle los motivos por los cuales no le enviamos el pago que solicitó y sus derechos a apelar dicha decisión.

Si considera que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o no está de acuerdo con el monto que le pagamos, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que nos está solicitando que cambiemos la decisión que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación, consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Sección 8.4 Reglas de pago que debe recordar

NH Healthy Families cubre todos los servicios de atención médica que son médicamente necesarios, que se incluyen en el Cuadro de beneficios del plan en el capítulo 4 de este manual y que se obtienen de acuerdo con las reglas del plan. Usted es responsable de pagar el costo total de los servicios que el plan no cubre. Es posible que esos pagos sean necesarios porque el servicio no es un servicio cubierto o se obtuvo fuera de la red y el plan no lo autorizó con anticipación.

En el caso de servicios cubiertos que tienen un límite de beneficios, usted pagará la suma total por el costo de cualquier servicio que reciba después de haber agotado el beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Puede llamar a Servicios para Miembros cuando desee saber qué monto del límite de beneficios ya utilizó. (Los números de teléfono de Servicios para Miembros se encuentran en la contraportada de este manual).

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si tiene preguntas respecto de si pagaremos la atención o el servicio médico que necesita, tiene derecho a preguntarnos si lo cubriremos antes de que lo reciba. También tiene derecho a preguntar esto por escrito. Si le informamos que no cubriremos sus servicios o medicamentos con receta, tiene derecho a presentar una queja o apelación de nuestra decisión de denegar la cobertura. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación, consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Capítulo 9. Sus derechos y responsabilidades

Sección 9.1 Sus derechos

Como miembro de nuestro plan, tiene ciertos derechos relacionados con su atención médica.

- Tiene derecho a recibir información de forma que pueda entender con facilidad y en un formato accesible que satisfaga sus necesidades. Para obtener más información, consulte la sección 2.13 (*Otra información importante: formatos alternativos y servicios de interpretación*).
- Tiene derecho a ser tratado con respeto y a que se reconozcan su dignidad y derecho a la privacidad.
- Tiene derecho a recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, que esté presentada de forma adecuada respecto de su afección y capacidad de comprensión.
- Tiene derecho a participar en la toma de decisiones en relación con su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Tiene derecho a recibir información sobre la organización, sobre sus servicios, médicos y proveedores, y sobre los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Tiene derecho a expresar reclamos o presentar apelaciones contra la organización o la atención que brinda, y a pedirnos que reconsideremos las decisiones que se han tomado.
- Tiene derecho a hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización.
- Tiene derecho a que no se use ningún tipo de restricción o reclusión como forma de coacción, disciplina, conveniencia o represalias.
- Tiene derecho a ver sus registros médicos, además de pedir y recibir una copia de ellos sin cargo, así como también a solicitar la modificación o corrección de dichos registros médicos.
- Tiene derecho a que los servicios y medicamentos cubiertos estén disponibles y sean accesibles de forma oportuna.
- Tiene derecho a recibir servicios de coordinación de la atención.
- Tiene derecho a la privacidad y protección de su información médica personal.
- Tiene derecho a recibir información sobre nuestro plan, los proveedores de nuestra red y sus servicios cubiertos.
- Tiene derecho a solicitar y recibir por escrito el plan de incentivos a los proveedores.
- Tiene derecho a obtener ciertos beneficios, como servicios e insumos de planificación familiar, de proveedores no participantes.
- Tiene derecho a participar junto con los médicos en la toma de decisiones sobre su atención médica.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Ni el plan ni el Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire pueden tomar ningún tipo de represalia contra usted por ejercer sus derechos.
- Tiene derecho a obtener una segunda opinión. Para obtener más información, consulte la sección 6.6 (*Cómo obtener una segunda opinión médica*).
- Tiene derecho a saber qué hacer si es tratado de forma injusta o si no se respetan sus derechos. Para obtener más información, consulte la sección 10.7 (*Cómo presentar una queja y qué esperar después de hacerlo*).
- Tiene derecho a que se le informe si hay cambios en la ley estatal que puedan afectar su cobertura. El plan le brindará información actualizada al menos 30 días calendario antes de la fecha de entrada en vigor del cambio, siempre que sea posible.
- Tiene derecho a planificar la atención con anticipación para sus decisiones de atención médica, si así lo desea. Para obtener más información, consulte la sección 9.3 (*Planificación anticipada de la atención para sus decisiones de atención médica*).
- Tiene derecho a presentar un reclamo si un proveedor no respeta su voluntad expresada en la directiva anticipada. Para obtener más información, consulte la sección 9.3 (*Planificación anticipada de la atención para sus decisiones de atención médica*).
- Tiene derecho a abandonar nuestro plan en algunas situaciones. Para obtener más información, consulte el capítulo 11 (*Cómo finalizar su inscripción en el plan*).
- Tiene derecho a tener una conversación franca sobre las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para sus afecciones, independientemente del costo o la cobertura del beneficio. En el caso de un servicio de asesoramiento o derivación que no cubrimos por objeciones morales o religiosas, debemos informarle que el servicio no está cubierto y cómo puede obtener información sobre cómo acceder a este.
- Usted es libre de ejercer sus derechos, y el plan debe asegurar que el ejercicio de esos derechos no afecte de manera adversa la forma en que el plan y sus proveedores o el DHHS lo tratan.
- La información que le proporcionemos reflejará los cambios implementados en la ley estatal lo antes posible, pero no más de noventa (90) días calendario después de la fecha de entrada en vigor de dichos cambios.

Sección 9.2 Sus responsabilidades

Section 9.2 Sus responsabilidades

A continuación, se describen sus obligaciones como miembro del plan. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

- Tiene la obligación de proporcionar la información (en la medida de lo posible) que la organización y sus médicos y proveedores necesitan para brindarle atención.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Es su responsabilidad seguir los planes y las instrucciones de cuidado que ha acordado con los médicos.
- Tiene la responsabilidad de conocer sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento establecidas de común acuerdo con su proveedor en la mayor medida posible.
- **Familiarícese con los servicios cubiertos y las reglas que debe seguir para recibirlos.** Utilice este manual para conocer qué está cubierto y las reglas que debe seguir para obtener los servicios cubiertos.
 - En los capítulos 3 y 4, se proporciona información detallada sobre sus servicios de atención médica, como lo que cubre el plan, lo que no cubre y las reglas que debe seguir.
 - En el capítulo 7, se brinda información detallada sobre la cobertura de medicamentos con receta, incluido lo que es posible que deba pagar.
 - Para contar con la cobertura de NH Healthy Families, debe recibir servicios de atención médica de proveedores de la red del plan, excepto para lo siguiente:
 - Atención de emergencia.
 - Atención necesaria de urgencia que recibe cuando está de viaje fuera del área de servicio del plan.
 - Servicios de planificación familiar.
 - Atención de un proveedor fuera de la red con autorización previa.
- **Si tiene alguna otra cobertura de seguro médico o de medicamentos con receta además de nuestro plan, debe informárselo a NH Healthy Families lo antes posible.** Llame a Servicios para Miembros para comunicarnos esta situación (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Debemos seguir las reglas establecidas por Medicaid para asegurarnos de que utiliza toda su cobertura. Eso se denomina “coordinación de beneficios” porque implica coordinar los beneficios médicos y de medicamentos con receta que recibe de nuestro plan con los demás beneficios médicos y de medicamentos con receta que tenga disponibles. Lo ayudaremos a coordinar sus beneficios. Para obtener más información sobre la coordinación de beneficios, consulte la sección 1.5 (*Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan*).

- **Infórmeles a su médico y a otros proveedores de atención médica que está inscrito en nuestro plan.** Muestre la tarjeta de membresía y la tarjeta de Medicaid de New Hampshire siempre que reciba servicios cubiertos, incluidos servicios médicos o de atención médica de otro tipo y medicamentos con receta.
- **Para ayudar a sus médicos y otros proveedores a que lo asistan, bríndeles información, hágales preguntas y continúe con su atención.**
 - Para ayudar a que sus médicos y otros proveedores de atención médica le brinden la mejor atención, aprenda todo lo que pueda sobre sus afecciones médicas. Proporcione a sus proveedores la información que necesitan sobre usted y su salud. Siga los planes

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- de tratamiento y las instrucciones que usted y sus médicos acuerden.
- Asegúrese de que sus médicos y otros proveedores de atención médica conozcan todos los medicamentos que toma, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
 - Hable con su PCP acerca de buscar servicios de especialistas antes de acudir a uno, excepto en una emergencia.
 - Asista a las citas, llegue a tiempo, y llame antes si va a llegar tarde o debe cancelar la cita.
 - Autorice a su PCP a obtener las copias necesarias de todos sus registros médicos de otros proveedores de atención médica.
 - Si tiene alguna duda, asegúrese de preguntar. Sus médicos y otros proveedores de atención médica deben explicarle las cosas de una forma que usted entienda. Si hace una pregunta y no entiende la respuesta que se le proporciona, vuelva a preguntar.
- **Solicite servicios de interpretación cuando los necesite.** Nuestro plan tiene personal y servicios gratuitos de intérpretes disponibles para responder preguntas de los miembros que no hablan inglés. Si es elegible para Medicaid de New Hampshire debido a una discapacidad, tenemos la obligación de brindarle información sobre los beneficios del plan que sea accesible y adecuada para usted sin costo. Para obtener más información, consulte la sección 2.13 (*Otra información importante: formatos alternativos y servicios de interpretación*).
 - **Respete a los otros miembros, al personal del plan y a los proveedores.** Para obtener información sobre cuándo es posible que se cancele involuntariamente la inscripción de un miembro por comportamiento amenazador o abusivo, consulte la sección 11.2 (*Cuándo puede cancelarse su inscripción al plan involuntariamente*).
 - **Pague lo que deba.** Como miembro del plan, es responsable de estos pagos, según corresponda:
 - Para obtener medicamentos con receta cubiertos por el plan, debe pagar un copago si corresponde. Sin embargo, si no puede pagarlo, eso no le impedirá que le surtan la receta. Consulte el capítulo 7 (*Cómo obtener medicamentos con receta cubiertos*) para conocer lo que debe pagar por sus medicamentos con receta.

Si recibe servicios de atención médica o medicamentos con receta que no cubren ni el plan ni otro seguro que tenga, usted es responsable del costo total.

- Si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegarle la cobertura de un servicio de atención médica o medicamento con receta, puede presentar una apelación. Para obtener información sobre cómo presentar una apelación, consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).
- **Infórmele al plan si se muda.** Si va a mudarse o se mudó, es importante que nos avise lo antes posible. Llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).
- **No permita que nadie más use sus tarjetas de membresía de NH Healthy Families o de Medicaid de New Hampshire.** Consulte la sección 2.12 (*Cómo denunciar presuntos casos*

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

de fraude, despilfarro y abuso). Avísenos si considera que alguien hizo mal uso de sus beneficios de atención médica de manera intencional.

- **Llame a Servicios para Miembros para obtener ayuda si tiene preguntas o inquietudes.** También aceptamos las sugerencias que tenga para mejorar nuestro plan. (Los números de teléfono de Servicios para Miembros se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 9.3 Planificación anticipada de la atención para sus decisiones de atención médica

Tiene derecho a decir lo que quiere que suceda si no puede tomar decisiones sobre la atención médica por su propia cuenta.

A veces, las personas no pueden tomar sus propias decisiones de atención médica. Antes de que le suceda esto, puede hacer lo siguiente:

- Completar un formulario escrito para otorgarle el derecho a alguien para tomar decisiones médicas en su nombre.
- Brindarles instrucciones escritas a sus médicos sobre la forma en que usted desea que administren su atención médica si no puede tomar las decisiones por sí mismo.

Los documentos legales que puede utilizar para proporcionar sus instrucciones se llaman “directivas anticipadas”. Estos documentos le permiten expresar su voluntad respecto de la atención médica por escrito y comunicársela a sus familiares, amigos y proveedores de atención médica en caso de que se enferme o se lesione de gravedad.

Hay dos tipos de directivas anticipadas en New Hampshire:

- **Testamento vital:** es un documento que le indica a su proveedor de atención médica si debe brindarle tratamiento de soporte vital si está cerca de morir o si está permanentemente inconsciente y sin esperanzas de recuperación.
- **Poder legal de representación permanente para decisiones de salud:** es un documento que le permite nombrar a alguien para que tome decisiones sobre su atención médica, incluidas las decisiones acerca del soporte vital, si usted ya no puede expresar su voluntad. Esta persona es su “representante” de atención médica y también puede hacer cumplir su voluntad expresada en su “testamento vital”.

Si desea crear una directiva anticipada:

- Pídale el formulario a su médico o abogado, a una agencia de servicios legales o a un trabajador social.
- Complete y firme el formulario. Recuerde que es un documento legal. Puede pedirle ayuda

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

a un abogado para completarlo.

- Entregue copias a las personas que deban conocerlo, como su médico y la persona que nombre como representante. También es conveniente que entregue copias a amigos cercanos o familiares.
- Asegúrese de conservar una copia en su casa.
- Si va a ser hospitalizado, lleve una copia al hospital. En el hospital le preguntarán si firmó un formulario de directiva anticipada y si lo tiene a mano. Si no lo hizo, el hospital tendrá formularios disponibles y puede pedir uno si desea firmarlo.

Si firmó una directiva anticipada y considera que un médico u hospital no siguieron sus instrucciones, podrá presentar un reclamo ante el defensor del paciente del Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire, quien puede derivarlo a una agencia o un organismo adecuados. Para obtener información de contacto, consulte la sección 2.10 (*Cómo comunicarse con el defensor del paciente del NH DHHS*).

Recuerde que usted es quien elige si desea completar una directiva anticipada (incluso si desea firmar una si está hospitalizado). Según la ley, nadie puede negarle atención o discriminarlo en función de que haya firmado una directiva anticipada.

Capítulo 10. Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja

Como miembro de NH Healthy Families, tiene derecho a presentar una apelación o queja si no está conforme con el plan de alguna forma. Los procesos de apelación y queja tienen un conjunto de reglas, procedimientos y plazos que usted y el plan deben respetar. En este capítulo, se explican los dos tipos de procesos para tratar problemas e inquietudes.

Son los siguientes:

- **Proceso de apelaciones:** para algunos tipos de problemas, es posible que deba usar el proceso de apelaciones de NH Healthy Families. En la mayoría de los casos, debe presentar una apelación al plan y agotar el proceso de apelaciones (apelación de primer nivel) antes de solicitar una audiencia imparcial estatal ante la Unidad de Apelaciones Administrativas (Administrative Appeals Unit, AAU) del NH DHHS (apelación de segundo nivel).
- **Proceso de quejas:** para otros tipos de problemas, debe usar el proceso de quejas de NH Healthy Families.

Para obtener ayuda con la apelación o la queja, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual). También puede comunicarse con el centro de Servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.

Sección 10.1 Acerca del proceso de apelaciones

Siempre que NH Healthy Families tome una decisión de cobertura o una medida con la que usted no esté de acuerdo, puede presentar una apelación. Si NH Healthy Families deniega, reduce, suspende o finaliza servicios de atención médica que antes estaban autorizados, el plan debe enviarle un aviso por escrito **al menos 10 días calendario antes de tomar la medida**, excepto en los casos en que la organización de atención administrada haya verificado que la medida debe tomarse debido a un posible fraude por parte del miembro. En ese caso, el aviso previo deberá darse dentro de los cinco (5) días calendario antes de tomar la medida. En el aviso por escrito, se debe explicar el motivo para dicha medida, especificar el fundamento legal que la respalda e incluir información sobre el proceso de apelaciones. Si decide apelar la decisión del plan, es muy importante que revise cuidadosamente el aviso por escrito del plan y siga los plazos del proceso de apelaciones.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Estas son las medidas del plan que puede apelar:

- Una decisión de denegar o limitar un servicio de atención médica solicitado o una solicitud de autorización previa, ya sea en su totalidad o en parte.
- Una decisión de reducir, suspender o finalizar un servicio de atención médica que usted recibe.
- Una decisión de rechazar una solicitud de un miembro para que se impugne una obligación financiera, como costos compartidos, copagos y otras obligaciones financieras del miembro. Esto incluye la denegación de pago de un servicio, ya sea total o parcialmente.
- Cuando un miembro no puede acceder a servicios de atención médica de forma oportuna.

Tiene derecho a presentar una apelación aunque el plan no le haya enviado un aviso. Si recibe una denegación por vía oral, debe solicitar al plan un aviso de denegación por escrito y apelar después de recibir el aviso oral o escrito de denegación si no está conforme con la decisión del plan.

Existen **dos** niveles de apelación. Son los siguientes:

- **Apelaciones estándar o aceleradas de primer nivel a través del plan:** en este nivel de apelación, usted le pide a NH Healthy Families que reconsidere su decisión respecto de una medida en particular. Las apelaciones de primer nivel incluyen apelaciones estándar y aceleradas. La excepción a los requisitos de apelación de primer nivel se aplica cuando el plan no cumple con los plazos para proporcionarle un aviso por escrito de forma oportuna respecto de la decisión. En estos casos, usted tiene derecho a presentar inmediatamente una apelación mediante una audiencia imparcial estatal.

Para obtener más información sobre las apelaciones estándar, consulte la sección 10.2 (*Cómo presentar una apelación estándar y qué esperar después de hacerlo [apelación estándar de primer nivel]*).

Para obtener más información sobre las apelaciones aceleradas, consulte la sección 10.3 (*Cómo presentar una apelación acelerada y qué esperar después de hacerlo [apelación acelerada de primer nivel]*).

- **Apelaciones estándar o aceleradas de segundo nivel mediante una audiencia imparcial estatal:** antes de presentar una apelación ante la AAU del NH DHHS, debe agotar el primer nivel de apelaciones a través de NH Healthy Families.

Para obtener más información sobre las apelaciones estándar mediante una audiencia imparcial estatal, consulte la sección 10.4 (*Cómo presentar una apelación estándar mediante una audiencia imparcial estatal y qué esperar después de hacerlo [apelación estándar de segundo nivel]*).

Para obtener más información sobre apelaciones aceleradas mediante una audiencia imparcial estatal, consulte la sección 10.5 (*Cómo presentar una apelación acelerada mediante una*

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

audiencia imparcial estatal y qué esperar después de hacerlo [apelación acelerada de segundo nivel]).

Para obtener ayuda con su apelación, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 10.2 Cómo presentar una apelación estándar y qué esperar después de hacerlo (apelación estándar de primer nivel)

Para presentar una apelación estándar (apelación de primer nivel) ante el plan:

- **Debe presentar su apelación estándar ante NH Healthy Families por teléfono o por escrito en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha del aviso por escrito que le envió el plan. Su solicitud oral de una apelación estándar debe estar acompañada de una solicitud de apelación por escrito y firmada por usted.**
- En su solicitud de apelación por escrito firmada:
 - Incluya su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico (si tiene una).
 - Describa la fecha de la medida o el aviso del plan que desea apelar y adjunte una copia de dicho aviso.
 - Explique por qué desea apelar la decisión.
 - Si la decisión del plan fue denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar sus beneficios previamente autorizados, indique si desea que esos servicios continúen. Para obtener más información, consulte la sección 10.6 (*Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después*).
- Envíe su solicitud de apelación al plan por escrito a esta dirección:

NH Healthy Families
Attn: Grievances and Appeals
2 Executive Park Drive
Bedford, NH 03110

- **Puede nombrar a alguien para que presente una apelación en su nombre, por ejemplo, a su proveedor.** Sin embargo, debe dar permiso por escrito para nombrar a un proveedor o a otra persona para que presenten una apelación en su nombre. Para obtener más información sobre cómo nombrar a otra persona para que lo represente, consulte la sección 2.13 (*Otra información importante: nombramiento de un representante autorizado o un representante personal*).
- **Si apela la decisión del plan de denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar sus servicios, es posible que tenga derecho a solicitar la continuación de los beneficios de NH Healthy Families durante su apelación. Su proveedor no puede solicitar la**

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

continuación de los beneficios en su nombre. Para obtener más información, consulte la sección 10.6 (*Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después*).

Esto es lo que puede esperar después de que presenta su apelación estándar al plan:

- **Después de que presenta una apelación estándar, tiene derecho a solicitar y recibir una copia del expediente de su caso que el plan utilizó para tomar su decisión.** La copia del expediente de su caso no tiene costo y puede solicitarla antes de que el plan tome una decisión.
- NH Healthy Families debe proporcionarle una oportunidad razonable para presentar evidencia en persona y por escrito como parte de la apelación.
- **Para una apelación estándar, NH Healthy Families emitirá su decisión por escrito en un plazo de 30 días calendario después de recibir la solicitud de apelación.** La decisión puede demorarse hasta 14 días calendario más si usted solicita la extensión, o si el plan necesita información adicional y considera que la extensión es lo mejor para usted. Si el plan decide demorarse más días en tomar la decisión, se lo informará por escrito en un plazo de 2 días calendario. Si no está de acuerdo con la extensión del plan, puede presentar una queja. Para obtener más información, consulte la sección 10.7 (*Cómo presentar una queja y qué esperar después de hacerlo*).
- **Si NH Healthy Families revierte la decisión de denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar servicios que no se proporcionaron mientras la apelación estaba pendiente, autorizaremos los servicios de manera oportuna. Los servicios se autorizarán tan rápido como lo requiera su afección médica, pero a más tardar 72 horas después de la fecha en que el plan revierta su decisión.**
- Si recibió continuación de los beneficios mientras la apelación estaba pendiente:
 - Si la decisión es a su favor, el plan pagará esos servicios.
 - Si pierde la apelación y recibió la continuación de los beneficios, es posible que sea responsable del costo de la continuación de los beneficios prestados por el plan durante el período de apelación.

Para obtener más información, consulte la sección 10.6 (*Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después*).

- **Si no está conforme con los resultados de la apelación de primer nivel ante NH Healthy Families, puede presentar una apelación de segundo nivel al solicitar una audiencia imparcial estatal estándar o acelerada.** Para obtener más información, consulte la sección 10.4 (*Cómo presentar una apelación estándar mediante una audiencia imparcial estatal y qué esperar después de hacerlo [apelación estándar de segundo nivel]*) y la sección 10.5 (*Cómo presentar una apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal y qué esperar después de hacerlo [apelación acelerada de segundo nivel]*).

Para obtener ayuda con su apelación, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 10.3 Cómo presentar una apelación acelerada y qué esperar después de hacerlo (apelación acelerada de primer nivel)

Si la espera de una resolución estándar para su apelación podría poner en grave peligro su vida, su salud o su aptitud para alcanzar, mantener o recuperar la capacidad funcional máxima, usted o su proveedor pueden solicitar que NH Healthy Families les otorgue una **resolución acelerada** para su apelación. En ocasiones, esto se llama “solicitud de decisión rápida”.

Para presentar una apelación acelerada (apelación de primer nivel) ante el plan:

- **Debe presentar la apelación acelerada ante NH Healthy Families por teléfono o por escrito en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha del aviso por escrito que le envió el plan de salud. Cuando se comuniqué con el plan, recuerde pedir una apelación acelerada.**
- En su solicitud de apelación acelerada oral o escrita firmada:
 - Incluya su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico (si tiene una).
 - Describa la fecha de la medida o el aviso del plan que desea apelar y adjunte una copia de dicho aviso.
 - Explique el motivo de su solicitud acelerada y por qué desea apelar la decisión.
 - Si la decisión del plan fue denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar sus beneficios previamente autorizados, indique si desea que esos servicios continúen. Para obtener más información, consulte la sección 10.6 (*Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después*).
- Envíe su solicitud de apelación por escrito a la siguiente dirección:

NH Healthy Families
Attn: Grievances and Appeals

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

2 Executive Park Drive
Bedford, NH 03110

- **Puede nombrar a alguien para que presente una apelación en su nombre, por ejemplo, a su proveedor.** Sin embargo, debe dar permiso por escrito para nombrar a un proveedor o a otra persona para que presenten una apelación en su nombre. El plan no necesita permiso por escrito si su proveedor solicita la apelación acelerada de primer nivel en su nombre. Para obtener más información sobre cómo nombrar a otra persona para que lo represente, consulte la sección 2.13 (*Otra información importante: nombramiento de un representante autorizado o un representante personal*).
- **Si apela la decisión del plan de denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar sus servicios, es posible que tenga derecho a solicitar la continuación de los beneficios de NH Healthy Families durante su apelación. Su proveedor no puede solicitar la continuación de los beneficios en su nombre.**

Esto es lo que puede esperar después de que presenta su apelación acelerada al plan:

- **Después de que presenta una apelación acelerada, tiene derecho a solicitar y recibir una copia del expediente de su caso que el plan utilizó para tomar su decisión.** La copia del expediente de su caso no tiene costo y puede solicitarla antes de que el plan tome una decisión.
- Si NH Healthy Families acepta su solicitud de una apelación acelerada, debe proporcionarle una oportunidad razonable para presentar evidencia en persona y por escrito como parte de la apelación. Tenga en cuenta que es posible que le sea difícil hacerlo en el caso de una decisión de apelación “rápida” acelerada.
- **Para las apelaciones aceleradas, NH Healthy Families debe resolver su solicitud tan rápido como lo requiera su afección médica, pero a más tardar 72 horas después de la fecha en que el plan la recibe.** La decisión puede demorarse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión, o si el plan necesita información adicional y considera que la extensión es lo mejor para usted. Si el plan decide demorarse más días en tomar la decisión, intentará informarle sobre el retraso con un aviso oral rápido y, luego, por escrito en un plazo de 2 días calendario. Si no está de acuerdo con la extensión del plan, puede presentar una queja. Para obtener más información, consulte la sección 10.7 (*Cómo presentar una queja y qué esperar después de hacerlo*).
- Si NH Healthy Families **acepta** su solicitud de apelación acelerada, el plan emitirá su decisión por escrito tan rápido como lo requiera su afección médica, pero a más tardar 72 horas después de la fecha en que recibe dicha solicitud.
- Si NH Healthy Families **rechaza** su solicitud de apelación acelerada, el plan debe hacer todos los esfuerzos razonables para informarle sobre el rechazo con un aviso oral rápido y, luego, por escrito en un plazo de 2 días calendario.
- **Tiene derecho a presentar una queja ante NH Healthy Families si el plan rechaza su solicitud de apelación acelerada.** Si el plan rechaza su solicitud de apelación acelerada,

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

NH Healthy Families tratará dicha apelación como una apelación estándar.

- **Si NH Healthy Families revierte la decisión de denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar servicios que no se proporcionaron mientras la apelación estaba pendiente, autorizaremos los servicios de manera oportuna. Los servicios se autorizarán tan rápido como lo requiera su afección médica, pero a más tardar 72 horas después de la fecha en que el plan revierta su decisión.**
- Si recibió continuación de los beneficios mientras la apelación estaba pendiente:
 - Si la decisión es a su favor, el plan pagará esos servicios.
 - Si pierde la apelación y recibió la continuación de los beneficios, es posible que sea responsable del costo de la continuación de los beneficios prestados por el plan durante el período de apelación.
- **Si no está conforme con los resultados de la apelación de primer nivel ante NH Healthy Families, puede presentar una apelación de segundo nivel al solicitar una audiencia imparcial estatal estándar o acelerada.** Para obtener más información, consulte la sección 10.4 (*Cómo presentar una apelación estándar mediante una audiencia imparcial estatal y qué esperar después de hacerlo [apelación estándar de segundo nivel]*) y la sección 10.5 (*Cómo presentar una apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal y qué esperar después de hacerlo [apelación acelerada de segundo nivel]*).

Para obtener ayuda con su apelación, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Sección 10.4 Cómo presentar una apelación estándar mediante una audiencia imparcial estatal y qué esperar después de hacerlo (apelación estándar de segundo nivel)

Si no está conforme con los resultados de su apelación de primer nivel ante NH Healthy Families, puede presentar una apelación de segundo nivel al solicitar una audiencia imparcial estatal ante la AAU del NH DHHS.

Para presentar una apelación estándar mediante una audiencia imparcial estatal (apelación de segundo nivel):

- **Debe solicitar una audiencia imparcial estatal estándar por escrito en un plazo de 120 días calendario a partir de la fecha de la decisión por escrito del plan.** En la mayoría de las situaciones, no puede solicitar una audiencia imparcial estatal sin pasar primero por los procesos de apelación estándar o acelerada (apelación de primer nivel) del plan que se describen arriba. Para saber cuándo no es necesario que agote el proceso de apelaciones del plan antes de solicitar una audiencia imparcial estatal, consulte la sección 10.1 (*Acerca del proceso de apelaciones*).
- En su solicitud de audiencia imparcial estatal estándar por escrito firmada:

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Incluya su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico (si tiene una).
 - Describa la fecha de la medida o el aviso del plan que desea apelar y adjunte una copia de dicho aviso.
 - Explique por qué desea apelar la decisión.
 - Si la decisión del plan fue denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar sus beneficios previamente autorizados, indique si desea que esos servicios continúen. Debe comunicarse con el plan para solicitar la continuación de los beneficios. Para obtener más información, consulte la sección 10.6 (*Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después*).
 - Describa cualquier requisito especial que necesitará para la audiencia (p. ej., accesibilidad para personas discapacitadas, servicios de interpretación).
- Envíe su solicitud de audiencia imparcial estatal por escrito a la siguiente dirección:
Administrative Appeals Unit
NH Department of Health and Human Services
105 Pleasant Street, Room 121C
Concord, NH 03301
Fax: 603-271-8422
 - **Si apela la decisión del plan de denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar sus servicios, es posible que tenga derecho a solicitar la continuación de los beneficios de NH Healthy Families durante su apelación. Su proveedor no puede solicitar la continuación de los beneficios en su nombre.** Para obtener más información, consulte la sección 10.6 (*Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después*).

Esto es lo que puede esperar después de que presenta su apelación estándar mediante una audiencia imparcial estatal:

- **Después de que presenta una apelación estándar mediante una audiencia imparcial estatal, tiene derecho a solicitar y recibir una copia del expediente de su caso que el plan utilizó para tomar su decisión.** La copia del expediente de su caso no tiene costo y puede solicitarla antes de la decisión de la audiencia imparcial estatal.
- **Para una apelación estándar mediante una audiencia imparcial estatal, la AAU debe resolver la solicitud tan rápido como lo requiera su afección médica, pero a más tardar 90 días después de la fecha en que presentó su apelación de primer nivel ante el plan (sin incluir la cantidad de días que demoró en presentar la solicitud de audiencia imparcial estatal).**
- La AAU le hará saber cuándo se realizará la audiencia. Por lo general, las audiencias se realizan en la AAU ubicada en Concord o en la oficina de distrito del NH DHHS de su localidad.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Un funcionario de audiencias de la AAU llevará a cabo la audiencia.
- En su audiencia imparcial estatal, usted puede llevar testigos, presentar su testimonio y evidencia en persona y por escrito, y hacerles preguntas a otros testigos.
- **Si la AAU revierte la decisión del plan de denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar beneficios autorizados que no se brindaron mientras estaba pendiente la apelación de primer nivel o mediante una audiencia imparcial estatal, el plan autorizará los servicios tan rápido como lo requiera su afección médica, pero a más tardar 72 horas después de la fecha en que recibe el aviso de que la AAU revirtió dicha decisión.**
- Si recibió continuación de los beneficios mientras la apelación estaba pendiente:
 - Si la decisión es a su favor, el plan pagará esos servicios.
 - Si pierde la apelación y recibió la continuación de los beneficios, es posible que sea responsable del costo de la continuación de los beneficios prestados por el plan durante el período de apelación.

Para obtener más información, consulte la sección 10.6 (*Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después*).

Para obtener más información, comuníquese con la AAU al **1-800-852-3345**, extensión 4292, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este. También puede comunicarse con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.

Sección 10.5 Cómo presentar una apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal y qué esperar después de hacerlo (apelación acelerada de segundo nivel)

Si no está conforme con los resultados de su apelación de primer nivel ante NH Healthy Families Y cualquier retraso en los servicios podría poner en grave peligro su vida, su salud física o mental, o su aptitud para alcanzar, mantener o recuperar la capacidad funcional máxima, puede presentar una apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal ante la AAU del NH DHHS.

Para presentar una apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal (apelación de segundo nivel):

- **Es importante que solicite una apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal por escrito inmediatamente después de recibir la decisión por escrito del plan. Si presenta una apelación para continuar los beneficios para servicios que ya estaban autorizados, también debe solicitar la continuación de los beneficios al mismo tiempo que presenta su apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal. Para**

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

obtener más información, consulte la sección 10.6 (*Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después*).

En la mayoría de las situaciones, no puede solicitar una audiencia imparcial estatal sin pasar primero por los procesos de apelación estándar o acelerada (apelación de primer nivel) del plan que se describen arriba. Para saber cuándo no es necesario que agote el proceso de apelaciones del plan antes de solicitar una audiencia imparcial estatal, consulte la sección 10.1 (*Acerca del proceso de apelaciones*).

- En su solicitud de audiencia imparcial estatal acelerada por escrito firmada:
 - Incluya su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico (si tiene una).
 - Describa la fecha de la medida o el aviso del plan que desea apelar y adjunte una copia de dicho aviso.
 - **Especifique que desea una audiencia imparcial estatal acelerada.**
 - **Explique de qué forma cualquier retraso en los servicios podría poner en grave peligro su vida, su salud física o mental, o su aptitud para alcanzar, mantener o recuperar la capacidad funcional máxima.**
 - Si la decisión del plan fue denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar los beneficios que ya estaban autorizados, indique si desea que esos beneficios continúen. Debe comunicarse con el plan para solicitar la continuación de los beneficios. Para obtener más información, consulte la sección 10.6 (*Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después*).
 - Describa cualquier requisito especial que necesitará para la audiencia (p. ej., accesibilidad para personas discapacitadas, servicios de interpretación).

- Envíe su solicitud de audiencia imparcial estatal por escrito a la siguiente dirección:

Administrative Appeals Unit
NH Department of Health and Human Services
105 Pleasant Street, Room 121C
Concord, NH 03301
Fax: 603-271-8422

- **Puede nombrar a alguien para que presente una apelación en su nombre, por ejemplo, a su proveedor.** Sin embargo, debe dar permiso por escrito para nombrar a un proveedor o a otra persona para que presenten una apelación en su nombre. Para obtener más información sobre cómo nombrar a otra persona para que lo represente, consulte la sección 2.13 (*Otra información importante: nombramiento de un representante autorizado o un representante personal*).
- **Si apela la decisión del plan de denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar sus servicios, es posible que tenga derecho a solicitar la continuación de los beneficios de NH Healthy Families durante su apelación. Su proveedor no puede solicitar la continuación de los beneficios en su nombre.** Para obtener más información, consulte la

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

sección 10.6 (*Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después*).

Esto es lo que puede esperar después de que presenta su apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal:

- **Después de que presenta una apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal, tiene derecho a solicitar y recibir una copia del expediente de su caso que el plan utilizó para tomar su decisión.** La copia del expediente de su caso no tiene costo y puede solicitarla antes de la decisión de la audiencia imparcial estatal.
- Si la AAU **acepta** su solicitud de apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal, emitirá su decisión por escrito tan rápido como lo requiera su afección médica, pero a más tardar 3 días hábiles después de que la AAU reciba el expediente del caso del plan y cualquier información adicional para su apelación.
- Si la AAU **rechaza** su solicitud de apelación acelerada mediante una audiencia imparcial estatal, hará todo lo posible por informarle sobre el rechazo con un aviso oral rápido y, luego, le proporcionará un aviso por escrito. Si su solicitud acelerada es denegada, su apelación se gestionará como una apelación estándar mediante una audiencia imparcial estatal, como se describe en la sección 10.4 (*Cómo presentar una apelación estándar mediante una audiencia imparcial estatal y qué esperar después de hacerlo [apelación estándar de segundo nivel]*).
- La AAU le hará saber cuándo se realizará la audiencia. Por lo general, las audiencias se realizan en la AAU ubicada en Concord o en la oficina de distrito del NH DHHS de su localidad.
- Un funcionario de audiencias de la AAU llevará a cabo la audiencia.
- En su audiencia imparcial estatal, usted puede llevar testigos, presentar su testimonio y evidencia en persona y por escrito, y hacerles preguntas a otros testigos.
- **Si la AAU revierte la decisión del plan de denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar beneficios autorizados que no se brindaron mientras estaba pendiente la apelación de primer nivel o mediante una audiencia imparcial estatal, el plan autorizará los servicios tan rápido como lo requiera su afección médica, pero a más tardar 72 horas después de la fecha en que recibe el aviso de que la AAU revirtió dicha decisión.**
- Si recibió continuación de los beneficios mientras la apelación estaba pendiente:
 - Si la decisión es a su favor, el plan pagará esos servicios.
 - Si pierde la apelación y recibió la continuación de los beneficios, es posible que sea responsable del costo de la continuación de los beneficios prestados por el plan durante el período de apelación.

Para obtener más información, consulte la sección 10.6 (*Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después*).

Para obtener más información, comuníquese con la AAU al **1-800-852-3345**, extensión 4292, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este. También puede comunicarse con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.

Sección 10.6 **Cómo solicitar la continuación de los beneficios durante una apelación y qué esperar después**

Como se describe en secciones anteriores de este capítulo, si usted apela la decisión del plan de denegar, reducir, limitar, suspender o finalizar beneficios que ya estaban autorizados, es posible que tenga derecho a solicitar la continuación de los beneficios de NH Healthy Families mientras está pendiente el resultado de una o ambas apelaciones de primer y segundo nivel. **Aunque puede nombrar a una persona para que presente una apelación en su nombre, su proveedor no puede solicitar la continuación de los beneficios por usted.**

- **El plan debe continuar los beneficios cuando usted lo solicite en los siguientes casos:**

Para apelaciones estándar y aceleradas (apelaciones de primer nivel)	Para apelaciones estándar y aceleradas mediante una audiencia imparcial estatal (apelaciones de segundo nivel)
<ul style="list-style-type: none"> ○ En un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha en que recibe el aviso de medida del plan o la fecha de entrada en vigor prevista de la medida del plan, usted presenta su apelación de primer nivel de forma oral o escrita (las apelaciones orales deben estar acompañadas de una por escrito) Y solicita la continuación de los beneficios mientras esté pendiente el resultado de la apelación de primer nivel, de forma oral o escrita. ○ La apelación implica la cancelación, suspensión o reducción de un plan de tratamiento que antes estaba autorizado. ○ Un proveedor autorizado indicó el servicio. ○ El período de la autorización original del servicio aún no ha vencido. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ En un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha en que recibe el aviso de medida de la apelación de primer nivel del plan o la fecha de entrada en vigor prevista de la medida del plan, usted presenta su apelación de segundo nivel por escrito Y solicita la continuación de los beneficios mientras esté pendiente el resultado de la apelación de primer o segundo nivel, ya sea una de ellas o ambas, de forma oral o escrita. <p>Si no solicitó la continuación de los beneficios durante la apelación de primer nivel a través del plan, también se aplican las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La apelación implica la cancelación, suspensión o reducción de un plan de tratamiento que antes estaba autorizado. ○ Un proveedor autorizado indicó

	<p>el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El período de la autorización original del servicio aún no ha vencido.
--	--

Para solicitar la continuación de los beneficios cuando se cumplan las condiciones anteriores, comuníquese a la siguiente dirección:

NH Healthy Families
 Attn: Grievances and Appeals
 2 Executive Park Drive
 Bedford, NH 03110

- **Si, por su solicitud, el plan continúa o restablece sus beneficios mientras la apelación está pendiente, dichos beneficios deben continuar hasta que suceda una de las siguientes situaciones:**

Para apelaciones estándar y aceleradas (apelaciones de primer nivel)	Para apelaciones estándar y aceleradas mediante una audiencia imparcial estatal (apelaciones de segundo nivel)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Usted retira su apelación al plan por escrito. ○ La decisión de la apelación de primer nivel del plan tiene como resultado una decisión desfavorable para usted. ○ Usted no solicita una audiencia imparcial estatal Y la continuación de los beneficios en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha en que el plan le notifica la decisión de su apelación de primer nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Usted retira su solicitud de apelación mediante audiencia imparcial estatal por escrito. ○ Usted no solicita una apelación mediante audiencia imparcial estatal Y la continuación de los beneficios en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha en que el plan le notifica la decisión de su apelación de primer nivel. ○ La decisión de la apelación mediante una audiencia imparcial estatal tiene como resultado una decisión desfavorable para usted.

- Si pierde su apelación y recibió la continuación de los beneficios, es posible que sea responsable del costo de la continuación de beneficios prestados por el plan durante el período de apelación.

Para obtener ayuda con su apelación de primer y segundo nivel y la continuación de los beneficios, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual). También puede comunicarse con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964),

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
 1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.

Para obtener ayuda con su apelación de segundo nivel y la continuación de los beneficios, comuníquese con la AAU al **1-800-852-3345**, extensión 4292, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este. También puede comunicarse con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Sección 10.7 **Cómo presentar una queja y qué esperar después de hacerlo**

Una queja es el proceso que los miembros utilizan para expresar su disconformidad al plan sobre cualquier asunto que no sea una medida del plan, como se describe en la sección 10.1 (*Acerca del proceso de apelaciones*). Puede presentar una queja en cualquier momento.

Estas son algunas clases de quejas:

- Si está disconforme con la calidad de la atención o los servicios que recibe.
- Si está disconforme con la forma en que lo trataron el plan o los proveedores de la red.
- Si considera que NH Healthy Families o los proveedores de la red no respetamos sus derechos.
- Si impugna una extensión de tiempo propuesta por el plan para tomar una decisión de autorización.

Para presentar una queja, haga lo siguiente:

- Comuníquese por teléfono o por escrito con NH Healthy Families. Es preferible que se comunique por escrito (recuerde conservar una copia para sus registros).
- Puede nombrar a alguien para que presente una queja en su nombre, por ejemplo, a su proveedor. Sin embargo, debe dar permiso por escrito para nombrar a un proveedor o a otra persona para que presenten una queja en su nombre. Para obtener más información sobre cómo nombrar a otra persona para que lo represente, consulte la sección 2.13 (*Otra información importante: nombramiento de un representante autorizado o un representante personal*).

Esto es lo que puede esperar después de que presenta una queja:

- **NH Healthy Families responderá a su queja tan rápido como lo requiera su afección médica, pero a más tardar 45 días calendario después de la fecha en que el plan la reciba.** La decisión puede demorarse hasta 14 días calendario más si usted solicita la extensión, o si el plan necesita información adicional y considera que la extensión es lo mejor para usted. Si el plan decide demorarse más días en tomar la decisión, se lo informará por escrito en un plazo de 2 días calendario. Si se presentan quejas sobre asuntos clínicos, el plan responderá por escrito. Si se presentan quejas no relacionadas con asuntos clínicos, el plan responderá de forma oral o escrita.

- Usted no tiene derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal una vez dictada la resolución de la queja. Sin embargo, tiene derecho a hacer oír sus inquietudes ante el NH DHHS si no está conforme con cómo se resolvió la queja. Comuníquese con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.

Para obtener ayuda con su queja, llame a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

Este capítulo fue preparado por el NH DHHS con adaptaciones de “Conozca sus derechos: planes médicos de atención administrada de Medicaid de New Hampshire – Su derecho a apelar o presentar una queja” (Know Your Rights: New Hampshire Medicaid Managed Care Health Plans – Your Right to Appeal or File a Grievance) del Centro de Derechos de Discapacidad de NH (Disability Rights Center – NH) (www.drcnh.org), versión del 10 de mayo de 2016.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Capítulo 11. Cómo finalizar su inscripción en el plan

Sección 11.1 Momentos determinados en que puede finalizar voluntariamente su inscripción en el plan

Los siguientes son los momentos en los que puede finalizar de manera voluntaria su inscripción en el plan:

- Cuando ya no califica para Medicaid de New Hampshire.
- Si decide cambiar a otro plan durante el **período de inscripción abierta anual**:
 - **¿Cuándo es el Período de inscripción abierta anual?** El período de inscripción abierta anual se describe en el aviso de inscripción abierta que le envía cada año el Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire (New Hampshire Department of Health and Human Services, NH DHHS). En el aviso, se proporcionarán instrucciones sobre cuándo y cómo cambiar de plan de salud si elige hacerlo, lo que incluye información sobre cuándo termina su afiliación al plan actual.
 - Para obtener información sobre transiciones de la atención entre planes, consulte la sección 5.3 (*Continuidad de la atención y transiciones*).
- En ciertas situaciones, también podría ser elegible para retirarse del plan en otros momentos del año con causa. Estas son algunas de esas situaciones:
 - Se muda fuera del estado.
 - Necesita recibir servicios relacionados al mismo tiempo, pero no todos esos servicios están disponibles en nuestra red y el hecho de recibirlos de manera separada podría conllevar un riesgo innecesario.
 - Por otros motivos, como mala calidad de la atención, falta de acceso a servicios cubiertos por Medicaid de NH, vulneración de sus derechos o falta de acceso a proveedores de la red que haya experimentado al manejar sus necesidades.
- Es posible que también sea elegible para abandonar el plan sin causa en otros momentos del año, como los siguientes:
 - Una vez durante los 90 días calendario posteriores a la fecha de su elegibilidad inicial para Medicaid.
 - Durante los primeros doce (12) meses de inscripción para miembros asignados al plan automáticamente y que tienen una relación establecida con un PCP que solo está en la red de un plan médico al que no fueron asignados.
 - Durante la inscripción abierta relacionada con nuevos contratos del NH DHHS para

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

planes de atención administrada de Medicaid de New Hampshire.

- Por 60 días calendario después de una reinscripción automática si la pérdida temporal de Medicaid provocó que perdiera el período de inscripción abierta anual. (Esto no se aplica a nuevas solicitudes para Medicaid de New Hampshire).
- Cuando el NH DHHS otorga a los miembros el derecho de cancelar su inscripción sin causa y notifica a los miembros afectados sobre dicho derecho.
- Cuando su plan elige no proporcionar un servicio que necesita debido a razones morales o religiosas.
- Cuando se cancela la inscripción en el plan de los miembros involuntariamente como se describe en la siguiente sección.

Para solicitar la cancelación de la inscripción en el plan, comuníquese por teléfono o por escrito con el NH DHHS. Comuníquese con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.

Hasta que comience la nueva cobertura, debe seguir recibiendo su atención médica y sus medicamentos con receta a través de nuestro plan.

Sección 11.2 Cuándo puede cancelarse su inscripción en el plan involuntariamente

En algunas circunstancias, se puede cancelar involuntariamente la inscripción de un miembro en el plan, como las siguientes:

- Cuando un miembro ya no es elegible para Medicaid de New Hampshire según lo establece el NH DHHS.
- Cuando un miembro no es elegible para la inscripción en el plan según lo establece el NH DHHS.
- Cuando un miembro tiene residencia establecida fuera del estado.
- Cuando un miembro utiliza su tarjeta de membresía del plan de forma fraudulenta.
- Cuando un miembro fallece.
- De conformidad con las condiciones del contrato del plan con el NH DHHS, el plan puede solicitar la cancelación de la inscripción de un miembro en el caso de que presente un comportamiento amenazador o abusivo que ponga en peligro la salud o la seguridad de otros miembros, del personal o de los proveedores del plan. Si el plan hace una solicitud de ese tipo, el NH DHHS participará en la revisión y aprobación de tal solicitud.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

NH Healthy Families no puede pedirle que abandone el plan por ningún motivo relacionado con su salud.

Si considera que le solicitan que abandone el plan debido a un motivo de salud, comuníquese con el Centro de servicio al cliente del NH DHHS al **1-844-ASK-DHHS** (1-844-275-3447) (acceso al servicio de mensajes TDD: 1-800-735-2964), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., hora del este.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Capítulo 12. Avisos legales

Muchas leyes se aplican a este manual y algunas disposiciones adicionales pueden aplicarse porque así lo exige la ley. Esto puede afectar sus beneficios, derechos y responsabilidades incluso si las leyes no se incluyen ni se explican en este documento.

Aviso de prácticas de privacidad

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A DICHA INFORMACIÓN.

LÉALO DETENIDAMENTE.

Fecha de entrada en vigencia: 5/2/24

For help to translate or understand this, please call 1-866-769-3085.
Hearing impaired TTY 1-855-742-0123.

Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor, llame al teléfono. 1-866-769-3085. (TTY 1-855-742-0123).

Obligaciones de las entidades cubiertas:

NH Healthy Families es una Entidad cubierta, como se define y regula en la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad de los Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) de 1996. Por ley, NH Healthy Families debe mantener la privacidad de su información médica protegida (protected health information, PHI), proporcionarle este aviso de obligaciones legales y prácticas de privacidad relacionadas con su PHI, respetar los términos que están actualmente en vigor y notificarle en caso de que haya una violación de su PHI desprotegida.

Este aviso describe cómo podemos usar y divulgar su PHI. También describe sus derechos a acceder, modificar y administrar su PHI y cómo ejercer esos derechos. Todos los demás usos y divulgaciones de su PHI no descritos en este aviso sólo se harán con su autorización por escrito.

NH Healthy Families se reserva el derecho de cambiar este aviso. Nos reservamos el derecho de poner en vigencia el aviso revisado o modificado para su PHI que ya tenemos, además de cualquier PHI que recibamos en el futuro. NH Healthy Families revisará y distribuirá sin demora este Aviso siempre que se produzca un cambio sustancial en lo siguiente:

- Los usos o las divulgaciones
- Sus derechos
- Nuestras obligaciones legales
- Otras prácticas de privacidad establecidas en el aviso.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Publicaremos todos los avisos revisados en nuestro sitio web y a través de notificaciones en boletines informativos.

Protecciones internas de la información oral, escrita y electrónica (PHI):

NH Healthy Families protege su PHI. También nos comprometemos a mantener la confidencialidad de sus datos sobre raza, etnia e idioma (REL) y orientación sexual e identidad de género (SOGI). Tenemos procesos de privacidad y seguridad para ayudar.

Estas son algunas de las formas en que protegemos su PHI.

- Capacitamos a nuestro personal para que respete nuestros procesos de privacidad y seguridad.
- Exigimos a nuestros socios comerciales que respeten los procesos de privacidad y seguridad.
- Mantenemos nuestras oficinas seguras.
- Sólo hablamos de su PHI por motivos profesionales con las personas que necesitan conocerla.
- Mantenemos su PHI segura cuando la enviamos o guardamos electrónicamente.
- Usamos tecnología para impedir que las personas equivocadas accedan a su PHI.

Otros usos y divulgaciones permitidos de la PHI:

La siguiente es una lista de cómo podemos usar o divulgar su PHI sin permiso o autorización:

- **Tratamiento:** podremos usar o divulgar su PHI a un médico u otro proveedor de atención médica que le preste tratamiento para coordinar su tratamiento entre proveedores o para ayudarnos a tomar decisiones sobre autorizaciones previas relacionadas con sus beneficios.
- **Pago:** podremos usar y divulgar su PHI para hacer pagos de beneficios por los servicios de atención médica que se le proporcionan. Podremos divulgar su PHI a otro plan de salud, otro proveedor de atención médica o a cualquier entidad sujeto a las Reglas de privacidad federales para fines de pago. Las actividades de pago pueden incluir la tramitación de reclamaciones, la determinación de la elegibilidad o cobertura de las reclamaciones y la revisión de los servicios para comprobar su necesidad médica.
- **Operaciones de atención médica:** podremos usar y divulgar su PHI para realizar operaciones de atención médica. Estas actividades pueden incluir la prestación de servicios de atención al cliente, la respuesta a reclamaciones y apelaciones, y la gestión y coordinación de la atención médica.

En nuestras operaciones de atención médica, podremos divulgar PHI a socios comerciales. Tendremos acuerdos por escrito para proteger la privacidad de su PHI con esos socios. Podremos divulgar su PHI a otra entidad que esté sujeta a las Reglas de privacidad federales. La entidad también debe tener una relación con usted respecto a operaciones de atención médica. Estas incluyen las siguientes:

- Actividades de evaluación y mejora de la calidad
- Revisión de la competencia o las calificaciones de profesionales de la salud

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Administración de casos y coordinación de la atención
- Detección y prevención de fraude y abuso en la atención médica

Su raza, etnia, idioma, orientación sexual e identidad de género están protegidos por los sistemas y las leyes del plan de salud. Esto significa que la información que proporcione es privada y está protegida. Sólo podemos compartir esta información con proveedores de atención médica. No se compartirá con terceros sin su permiso o autorización. Utilizamos esta información para ayudar a mejorar la calidad de su atención y servicios.

Esta información nos ayuda a:

- Comprender mejor sus necesidades de atención médica.
- Conocer el idioma en el que prefiere recibir atención médica.
- Proporcionar información sobre atención médica para satisfacer sus necesidades asistenciales.
- Ofrecer programas que le ayuden a mantenerse lo más saludable posible.

Esta información no se utiliza con fines de suscripción ni para tomar decisiones sobre si puede recibir cobertura o servicios.

- **Divulgaciones a planes de salud grupal/patrocinador del plan:** podremos divulgar su PHI a un patrocinador del plan de salud grupal, como un empleador u otra entidad que le brinde un programa de atención médica, si el patrocinador ha aceptado ciertas restricciones sobre cómo usará o divulgará la información médica protegida (como aceptar no usar la información médica protegida para acciones o decisiones relacionadas con el empleo).

Otras divulgaciones permitidas o requeridas de su PHI:

- **Actividades de recaudación de fondos:** podremos usar o divulgar su PHI para actividades de recaudación de fondos, como recaudar dinero para una fundación de caridad o entidad similar para ayudar con sus actividades financieras. Si nos ponemos en contacto con usted para actividades de recaudación de fondos, le daremos la oportunidad de optar por no recibir, o dejar de recibir, dichas comunicaciones en el futuro.
- **Fines de suscripción:** podremos utilizar o divulgar su PHI con fines de suscripción, como para decidir sobre una solicitud o petición de cobertura. Si usamos o divulgamos su PHI para fines de suscripción, tenemos prohibido usar o divulgar su PHI que sea información genética en el proceso de suscripción.
- **Recordatorios de citas/Alternativas de tratamiento:** podremos usar y divulgar su PHI para recordarle una cita de tratamiento y atención médica con nosotros o para proporcionarle

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

información relacionada con alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud, como información sobre cómo dejar de fumar o cómo perder peso.

- **Según lo exija la ley:** Si las leyes federales, estatales y/o locales exigen un uso o divulgación de su PHI, podremos utilizar o divulgar su PHI en la medida en que el uso o la divulgación cumpla con dicha ley y se limite a los requisitos de la misma. Si dos o

más leyes o normativas que regulan el mismo uso o divulgación entran en conflicto, cumpliremos con las leyes o normativas más restrictivas.

- **Actividades de salud pública:** podremos divulgar su PHI a una autoridad de salud pública con el fin de prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades. Podremos divulgar su PHI a la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) para asegurar la calidad, seguridad o eficacia de productos o servicios bajo la jurisdicción de la FDA.
- **Víctimas de abuso y negligencia:** Podremos divulgar su PHI a una autoridad gubernamental local, estatal o federal, incluidos los servicios sociales o una agencia de servicios de protección autorizada por ley a recibir dichos informes si tenemos una creencia razonable de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- **Procesos judiciales y administrativos:** Podremos divulgar su PHI en respuesta a una orden administrativa o judicial. También podemos vernos obligados a divulgar su PHI para responder a una citación, solicitud de presentación de pruebas u otras solicitudes similares.
- **Cumplimiento de la ley:** Podremos divulgar su PHI pertinente a las fuerzas y cuerpos de seguridad cuando sea necesario para responder a un delito.
- **Médicos forenses, examinadores médicos y directores funerarios:** podremos divulgar su PHI a un médico forense o un examinador médico. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para determinar la causa de una muerte. También podremos divulgar su PHI a directores funerarios, según sea necesario, para que realicen sus tareas.
- **Donación de órganos, ojos y tejidos:** podremos divulgar su PHI a organizaciones de obtención de órganos. También podremos divulgar su PHI a quienes trabajan en la obtención, el almacenamiento o el trasplante de órganos, ojos y tejidos cadavéricos.
- **Amenazas a la salud y la seguridad:** podremos usar o divulgar su PHI si consideramos, de buena fe, que el uso o la divulgación son necesarios para prevenir o reducir una amenaza grave o inminente para la salud o la seguridad de una persona o del público.
- **Funciones gubernamentales especializadas:** si usted es miembro de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, podremos divulgar su PHI según lo requieran las autoridades del comando militar. También podremos divulgar su PHI a funcionarios federales autorizados por motivos de seguridad nacional, actividades de inteligencia, al Departamento de Estado para

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

determinaciones de idoneidad médica, para la protección del Presidente y otras personas autorizadas según lo exija la ley.

- **Indemnización laboral:** podremos divulgar su PHI para cumplir con las leyes relacionadas con la indemnización laboral u otros programas similares, establecidos por ley, que proporcionan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo independientemente de la responsabilidad.
- **Situaciones de emergencia:** podremos divulgar su PHI en una situación de emergencia, o si usted está incapacitado o no está presente, a un miembro de su familia, a un amigo personal cercano, a una agencia de

ayuda en caso de catástrofe autorizada o a cualquier otra persona previamente identificada por usted. Usaremos el juicio profesional y la experiencia para determinar si la divulgación es lo mejor para usted. Si la divulgación es lo mejor para usted, solo divulgaremos PHI directamente relevante para la persona que participe en su atención.

- **Reclusos:** Si usted está preso en una institución correccional o bajo la custodia de un agente de la ley, podremos divulgar su PHI a la institución correccional o al agente de la ley, cuando dicha información sea necesaria para que la institución le proporcione atención médica; para proteger su salud o seguridad; o la salud o seguridad de otros; o para la seguridad y protección de la institución correccional.
- **Investigación:** en ciertas circunstancias, podremos divulgar su PHI a investigadores cuando su estudio de investigación clínica haya sido aprobado y existan determinadas protecciones implementadas para garantizar la privacidad y la protección de su PHI.

Usos y divulgaciones de su PHI que requieren su autorización por escrito

Estamos obligados a obtener su autorización por escrito para usar o divulgar su PHI, con excepciones limitadas, por los siguientes motivos:

- **Venta de PHI:** solicitaremos su autorización por escrito antes de hacer una divulgación que se considere una venta de su PHI, lo que significa que recibiremos compensación por divulgarla de esta forma.
- **Marketing:** Solicitaremos su autorización por escrito para utilizar o divulgar su PHI con fines de marketing con excepciones limitadas, como cuando mantenemos comunicaciones de marketing cara a cara con usted o cuando le proporcionamos regalos promocionales de valor nominal.
- **Notas de psicoterapia:** solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar notas de psicoterapia que tengamos sobre usted en un archivo con excepciones limitadas, como para determinados tratamientos, operaciones de pago u operaciones de atención médica.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Tiene derecho a revocar su autorización, por escrito y en cualquier momento, excepto en la medida en que ya hayamos utilizado o divulgado su PHI basándonos en dicha autorización inicial.

Derechos individuales

A continuación se indican los derechos que tiene en relación con su PHI. Si desea hacer uso de alguno de los siguientes derechos, póngase en contacto con nosotros utilizando la información que figura al final de este Aviso.

- ***Derecho a solicitar restricciones:*** tiene derecho a solicitar restricciones en el uso y la divulgación de su PHI para tratamientos, pagos u operaciones de atención médica, así como divulgaciones a personas involucradas en su atención o en el pago de la misma, como miembros de su familia o amigos cercanos. Su solicitud debe indicar las restricciones que solicita y establecer a quién se aplica la restricción. No estamos obligados a aceptar su solicitud. Si aceptamos, acataremos su petición a menos que la información se necesite para proporcionarle tratamiento de emergencia. Sin embargo, limitaremos el uso y la divulgación de PHI para operaciones de pago o atención médica a un plan de salud cuando usted haya pagado la totalidad del servicio o artículo de su bolsillo.
- ***Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales:*** tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted respecto a su PHI por medios alternativos o en lugares alternativos. Este derecho sólo se aplica si la información puede ponerle en peligro si no se comunica por los medios alternativos o al lugar alternativo que usted desea. No tiene que explicar el motivo de su solicitud, pero debe indicar que la información podría ponerle en peligro si no se cambia el medio de comunicación o el lugar. Debemos atender su solicitud si es razonable y especifica los medios alternativos o el lugar donde debe entregarse su PHI.
- ***Derecho a acceder y recibir una copia de su PHI:*** tiene derecho, con excepciones limitadas, a ver y obtener copias de su PHI que se encuentre en un expediente designado. Puede solicitar que proporcionemos copias en un formato que no sean fotocopias. Usaremos el formato que solicite a menos que no sea práctico hacerlo. Debe presentar una solicitud por escrito para tener acceso a su PHI. Si rechazamos su solicitud, le daremos una explicación por escrito y le indicaremos si los motivos del rechazo pueden ser revisados. También le indicaremos cómo solicitar dicha revisión o si no es posible revisar el rechazo.
- ***Derecho a modificar su PHI:*** tiene derecho a solicitar que modifiquemos o cambiemos su PHI si considera que contiene información incorrecta. Debe presentar su solicitud por escrito y debe explicar por qué la información debe modificarse. Podremos denegar su solicitud por determinados motivos, por ejemplo, si no creamos la información que desea modificar y el creador de la PHI puede realizar la modificación. Si rechazamos su solicitud, le proporcionaremos una explicación por escrito. Puede responder con una declaración de que no está de acuerdo con nuestra decisión y adjuntaremos su declaración a la PHI que solicita que modifiquemos. Si aceptamos su solicitud de modificar la información, haremos todo lo posible

por informar a otras personas, incluso personas que usted nombre, acerca de la modificación y por incluir los cambios en futuras divulgaciones de esa información.

- **Derecho a recibir un informe de divulgaciones:** tiene derecho a recibir una lista de las instancias, dentro de los últimos 6 años, en las que nosotros o nuestros socios comerciales divulgamos su PHI. Esto no se aplica a divulgaciones con fines de tratamiento, operaciones de pago y atención médica, o aquellas que usted autorizó, y otras actividades determinadas. Si solicita este informe más de una vez en un período de 12 meses, podremos cobrarle una tarifa razonable basada en el costo por responder a estas solicitudes adicionales. Le proporcionaremos más información sobre nuestras tarifas al momento de la solicitud.
- **Derecho a presentar una queja:** si considera que sus derechos de privacidad han sido violados o que hemos violado nuestras prácticas de privacidad, puede presentar una queja por escrito o por teléfono usando la información de contacto que aparece al final de este aviso.

También puede presentar una queja ante la Secretaría de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. enviando una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llamando al **1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697)** o visitando hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.

NO TOMAREMOS NINGUNA ACCIÓN EN SU CONTRA POR PRESENTAR UNA QUEJA.

- **Derecho a recibir una copia de este aviso:** puede solicitar una copia de nuestro aviso en cualquier momento usando la información de contacto que aparece al final del aviso. Si recibe este aviso en nuestro sitio web o por correo electrónico (e-mail), también tiene derecho a solicitar una copia en papel.

Información de contacto

Preguntas sobre este aviso: Si tiene preguntas sobre este aviso, nuestras prácticas de privacidad relacionadas con su PHI o cómo ejercer sus derechos, puede comunicarse con nosotros por escrito o por teléfono usando la información de contacto que aparece a continuación.

NH Healthy Families
Attn: Privacy Official
2 Executive Park Drive
Bedford, NH 03110
1-866-769-3085
(TDD/TTY 1-855-742-0123)

Declaración de no discriminación

NH Healthy Families cumple las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. NH Healthy Families no excluye a

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

las personas ni las trata de forma diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo u orientación sexual. NH Healthy Families prohíbe la discriminación por motivos de edad, raza, etnia, discapacidad mental o física, orientación o preferencia sexual o afectiva, estado civil, información genética, fuente de pago, sexo, color, credo, religión u origen nacional o ascendencia.

NH Healthy Families:

- Proporciona ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que puedan comunicarse eficazmente con nosotros, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - Información por escrito en otros formatos (letras grandes, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Ofrece servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como por ejemplo
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con NH Healthy Families al 1-866-769-3085 (TDD/TTY 1-855-742-0123).

NH Healthy Families prohíbe la discriminación por motivos de edad, raza, etnia, discapacidad mental o física, orientación o preferencia sexual o afectiva, estado civil, información genética, fuente de pago, sexo, color, credo, religión u origen nacional o ascendencia. Si considera que NH Healthy Families no le proporcionó estos servicios o lo/la discriminó de otra manera por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja a: Grievances and Appeals Coordinator, NH Healthy Families, 2 Executive Park Drive, Bedford, NH 03110, 1-866-769-3085 (TDD/TTY 1-855-742-0123), Fax 1-866-270-9943

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, NH Healthy Families está disponible para ayudarlo. También puede presentar una queja por discriminación a través de la Oficina del defensor de pacientes del DHHS, designado para coordinar los esfuerzos de cumplimiento de derechos civiles del NH DHHS para el departamento: State of New Hampshire, Department of Health and Human Services, Office of the Ombudsman, 129 Pleasant Street, Concord, NH 03301-3857; (603) 271-6941 o (800) 852-3345 ext. 6941, FAX (603) 271-4632, TDD: servicio de retransmisión NH 1-800-735-2964; correo electrónico: ombudsman@dhhs.nh.gov.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. por vía electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles; los formularios de quejas están disponibles en <https://www.ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Otros idiomas disponibles

Español: Si usted o alguien a quien está ayudando tienen preguntas sobre NH Healthy Families, tienen derecho a recibir ayuda e información en su idioma sin costo. Para hablar con un intérprete, llame al 1-866-769-3085 (TDD/TTY: 1-855-742-0123).

Francés: Si vous, ou une personne que vous aidez, avez des questions sur NH Healthy Families, vous avez le droit d'obtenir de l'aide et des informations dans votre langue sans frais. Pour parler à un interprète, composez le 1-866-769-3085 (ATS/ATME 1-855-742-0123)

Chino: 如果您自己或您帮助的人对NH Healthy Families 有疑问，则有权以您所用语言免费获取帮助和信息。要与口译员对话，请致电 1-866-769-3085 (TDD / TTY 1-855-742-0123)

Vietnamita: Nếu quý vị, hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ, có câu hỏi về NH Healthy Families, bạn có quyền nhận sự trợ giúp và thông tin bằng ngôn ngữ của bạn miễn phí. Để nói chuyện với một thông dịch viên, hãy gọi số 1-866-769-3085 (TDD / TTY 1-855-742-0123)

Portugués: Se você, ou alguém que você estiver ajudando, tiver dúvidas sobre o NH Healthy Families, é seu direito obter auxílio e informações no seu idioma, gratuitamente. Para falar com um intérprete, ligue para 1-866-769-3085 (atendimento a deficientes auditivos: 1-855-742- 0123)

Griego: Εάν εσείς, ή κάποιο άτομο που βοηθάτε, έχετε ερωτήσεις σχετικά με το πρόγραμμα NH Healthy Families, έχετε δικαίωμα να λάβετε βοήθεια και πληροφορίες στη γλώσσα σας δωρεάν. Για να μιλήσετε με διερμηνέα, τηλεφωνήστε στο 1-866-769-3085 (1-855-742-0123 για άτομα με βαρηκοΐα)

Arabic: إذا كانت لديك استفسارات أو لدى شخص تقدم له مساعدة حول Families Healthy NH، لك الحصول على المساعدة والمعلومات بلغتك مجاناً. للتحدث مع مدم، اتصل على 1-866-769-3085 (TDD/TTY 1-855-742-0123).

Serbocroata: Ukoliko vi, ili neko kome pomažete, ima pitanja o NH Zdravim porodicama, imate pravo da dobijete pomoć i informacije na vašem jeziku bez troškova. Da biste pričali sa tumačem, pozovite 1-866-769-3085 (TDD / TTY 1-855-742-0123)

Indonesio: Jika Anda, atau orang yang Anda bantu, ingin mengajukan pertanyaan tentang NH Healthy Families (Keluarga Sehat NH), Anda berhak mendapatkan bantuan dan informasi dalam bahasa Anda tanpa biaya. Untuk berbicara dengan juru bahasa, telepon 1-866-769-3085 (TDD/TTY 1-855-742-0123). TDD = Telepon untuk tunarungu, TTY = Telepon teks

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Coreano: 귀하 또는 귀하가 돕고 있는 사람이 NH 헬시 패밀리즈(NH Healthy Families)에 관해 질문이 있는 경우, 귀하는 무료로 귀하의 언어로 도움과 정보를 얻을 권리가 있습니다. 통역사와 대화하시려면 1-866-769-3085(TDD / TTY 1-855-742-0123)로 전화하십시오

Ruso: Если у Вас или у кого-либо, кому Вы помогаете, появятся вопросы относительно страхования в NH Healthy Families (Здоровые семьи в штате Нью-Гэмпшир), Вы имеете право бесплатно получить помощь и информацию на Вашем языке. Для того чтобы поговорить с переводчиком, позвоните 66-769-3085 (Устройства для людей с нарушением слуха (TDD / TTY) 1-855-742-0123)

Criollo francés: Si oumenm, oswa yon moun w ap ede, genyen kesyon konsènan NH Healthy Families/Fanmi an Sante, ou genyen dwa pou jwenn èd ak enfòmasyon gratis nan lang pa ou. Pou pale ak yon entèprèt, rele 1-866-769-3085 (pou moun ki soud/pa tande byen 1-855-742- 0123)

Bantú: Kana iwe, kana kuti munhu wauri kubatsira, muine mibvunzo maererano nezve NH Healthy Families, munekodzero yekuwana rubatsiro neruzivo, muchirudzi chenyu pasina mibhadharo inotarisirwa kwamuri. Kutaura nemuturiki, munotibata panhamba dzinotevera dzinoti 1-866-769-3085 (TDD/TTY 1-855-742-0123)

Polaco: Jeśli Ty lub ktoś, komu pomagasz, ma pytania dotyczące NH Healthy Families, masz prawo do uzyskania pomocy i informacji w swoim języku bez ponoszenia żadnych kosztów. Aby porozmawiać z tłumaczem, zadzwoń pod numer 1-866-769-3085 (TDD/TTY 1-855-742-0123)

Capítulo 13. Siglas y definiciones de palabras importantes

Sección 13.1 Siglas

Sigla	Descripción
AAC	Comunicación aumentativa y alternativa
SIDA	Síndrome de inmunodeficiencia adquirida
APRN	Enfermero practicante profesional registrado
BiPAP	Presión positiva de dos niveles en las vías respiratorias
IMC	Índice de masa corporal
CMS	Centros de Servicios de Medicare y Medicaid
COBRA	Ley de Reconciliación del Presupuesto Colectivo Consolidado
EPOC	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica
CPAP	Presión positiva continua en las vías respiratorias
DESI	Implementación de estudio sobre la eficacia de medicamentos
DME	Equipo médico duradero
EOB	Explicación de beneficios
EPSDT	Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos
ET	Hora del este
FDA	Administración de Alimentos y Medicamentos
FFS	Tarifa por servicio
FQHC	Centro de salud calificado a nivel federal
VIH	Virus de la inmunodeficiencia humana
HRAS	Evaluación de detección de riesgos de salud
DIU	Dispositivo intrauterino
IV	Intravenoso/a
LADC	Terapeuta con licencia en alcohol y drogas
LDCT	Tomografía computarizada de baja dosis
LPN	Enfermero práctico con licencia
LTC	Atención a largo plazo
MLADC	Terapeuta con licencia de maestría en alcohol y drogas

Sigla	Descripción
NEMT	Transporte médico que no es de emergencia
NH	New Hampshire
NH DHHS	Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire
GyO	Obstetricia y ginecología
OT	Terapia ocupacional
OTC	(Medicamentos) de venta libre
PCP	Proveedor de atención primaria
PAP	Programa de asistencia con las primas
PSA	Antígeno prostático específico
PT	Fisioterapia
RHC	Centro de salud rural
RN	Enfermero registrado
SBIRT	Detección, intervención breve y derivación para tratamiento
ST	Terapia del habla
ITS	Infección de transmisión sexual
SUD	Trastorno por abuso de sustancias
ATM	Articulación temporomandibular

Sección 13.2 Definiciones de palabras importantes

Abuso: describe prácticas que, directa o indirectamente, generan costos innecesarios para el programa Medicaid. El abuso incluye cualquier práctica que no sea coherente con prestar a los miembros servicios que sean médicamente necesarios, cumplan las normas profesionales reconocidas y tengan un precio justo, según corresponda. Algunos ejemplos de abuso son facturar servicios médicos innecesarios, cobrar excesivamente servicios o insumos, y usar indebidamente códigos en un reclamo, como inflar o desagregar facturas mediante códigos de facturación.

Afección médica de emergencia: una “emergencia médica” ocurre cuando usted u otra persona razonable con conocimiento promedio sobre salud y medicina consideran que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la muerte, la pérdida de una extremidad, o la pérdida de la función de un órgano o una parte del cuerpo. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que empeora rápidamente. O, en el caso de una embarazada en trabajo de parto activo, se refiere al trabajo de parto en un momento en el que no hay tiempo suficiente para trasladarla de manera segura a otro hospital antes del nacimiento del bebé, o bien que el traslado puede representar una amenaza para su salud o seguridad o para las de su bebé en gestación.

Año de beneficios: es el período de 12 meses durante el cual se aplican los límites de los beneficios.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
 1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Apelación: es una medida que se toma si no está de acuerdo con la decisión del plan de denegarle una solicitud de cobertura o de pago. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del plan de dejar de brindar o reducir los servicios que recibe. Para obtener más información, consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Área de servicio: comúnmente, los planes médicos aceptan o inscriben miembros con base en el lugar de residencia del miembro y el área geográfica en la que atiende el plan. El área de servicio de NH Healthy Families abarca todo el estado.

Asistente de salud en el hogar: un asistente de salud en el hogar brinda servicios que no requieren las capacidades de un enfermero o terapeuta con licencia, como ayuda con el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, ir al baño o vestirse).

Atención de enfermería especializada: es un tipo de atención intermedia en la que el miembro o residente de un centro de enfermería necesitan más asistencia que la usual, en general, del personal de enfermería con licencia o de asistentes de enfermería con licencia.

Atención de urgencia o atención necesaria de urgencia: los servicios necesarios de urgencia o la atención fuera del horario de atención se proporcionan para tratar una enfermedad, lesión o afección médica imprevistas que no son de emergencia, pero que requieren atención médica inmediata para evitar que empeore la salud debido a síntomas que una persona razonable consideraría que no son una emergencia, pero que requieren atención médica. Los servicios necesarios de urgencia pueden proveerse por medio de proveedores de la red o fuera de esta, en caso de que los proveedores de la red no estuvieran disponibles o no fuera posible acceder a ellos temporalmente. Los servicios necesarios de urgencia no son atención de rutina. Para obtener más información, consulte la sección 3.6 (*Atención de emergencia, de urgencia y fuera del horario de atención*).

Atención hospitalaria para pacientes ambulatorios: se refiere al tipo de atención médica que no requiere pasar la noche en el hospital o centro médico. La atención para pacientes ambulatorios puede administrarse en el consultorio de un proveedor o en el hospital. Por ejemplo, la mayoría de los servicios relacionados se proporcionan en el consultorio de un proveedor o centro de cirugía ambulatoria.

Atención médica de emergencia o servicios de emergencia: se refiere al tratamiento para atender una afección médica de emergencia. Para obtener más información, consulte la sección 3.6 (*Atención de emergencia, de urgencia y fuera del horario de atención*).

Atención médica en el hogar o servicios de salud en el hogar: los servicios incluyen enfermería especializada y servicios de un asistente de salud en el hogar a tiempo parcial, equipo médico duradero e insumos y terapias. Para obtener más información, consulte el Cuadro de beneficios del capítulo 4.

Atención posterior a la estabilización: se refiere a los servicios cubiertos, relacionados con una afección médica de emergencia, que se prestan a un miembro después de que es estabilizado para mantener la afección estable y mejorar o resolver el estado del miembro.

Autorización previa: es una aprobación por adelantado para recibir servicios o medicamentos. Algunos servicios médicos o medicamentos solo se cubren si su médico obtiene una autorización previa del plan. Los requisitos de autorización previa para servicios cubiertos aparecen en cursiva en el Cuadro de beneficios del capítulo 4.

Autorización: consulte la definición de “autorización previa”.

Cancelar la inscripción o cancelación de la inscripción: es el proceso de cancelar su membresía en nuestro plan. La cancelación de la inscripción puede ser voluntaria (por decisión propia) o involuntaria (por decisión del plan).

Centros de Servicio de Medicare y Medicaid (CMS): es la agencia federal que administra los programas Medicare y Medicaid.

Cobertura de medicamentos con receta: es el término que usamos para referirnos a todos los medicamentos que cubre nuestro plan.

Continuidad de la atención: se refiere a prácticas que garantizan la atención ininterrumpida de afecciones crónicas o agudas durante transiciones. Para obtener más información, consulte la sección 5.3 (*Continuidad de la atención*).

Coordinación de la atención: es el término que se usa para describir la práctica del plan de asistir a los miembros para que reciban los servicios y apoyos comunitarios necesarios. Los coordinadores de la atención se aseguran de que los participantes en el equipo de atención médica del miembro tengan información sobre todos los servicios y apoyos proporcionados al miembro, que incluyen los servicios prestados por cada miembro o proveedor del equipo. Para obtener más información, consulte la sección 5.2 (*Apoyo con la coordinación de la atención*).

Copago: es un monto que usted debe pagar como la parte que le corresponde del costo de servicios o insumos médicos, como una visita al médico, una visita como paciente ambulatorio a un hospital o un medicamento con receta. Con nuestro plan, es posible que tenga que pagar un copago para obtener medicamentos con receta.

Costo compartido: se refiere a cualquier monto de copago, deducible o máximo de desembolso directo que podría tener que pagar por un servicio de atención médica o por medicamentos con receta. El costo compartido de un miembro también se conoce como “costo de desembolso directo”.

Costos de desembolso directo: consulte la definición de “costo compartido”.

Crisis de salud mental: se refiere a cualquier situación en la que los comportamientos de una persona la ponen en riesgo de lastimarse o lastimar a otros, o cuando no se es capaz de resolver la situación con las habilidades y los recursos disponibles. Muchos factores pueden conducir a una crisis de salud mental, por ejemplo, aumento del estrés, enfermedad física, problemas en el trabajo o la escuela, cambios en las situaciones familiares, trauma o violencia en la comunidad, o abuso de sustancias. Estos problemas son complicados para todos, pero pueden ser especialmente difíciles para alguien que padece una enfermedad mental.

Decisión de cobertura: es una determinación o decisión que toma el plan acerca de si se cubre un servicio o medicamento. La decisión de cobertura también puede incluir información sobre los copagos de medicamentos con receta que podría tener que pagar.

Despilfarro: para los fines de este manual, despilfarro se refiere a los costos adicionales que surgen cuando los servicios se usan excesivamente o cuando las facturas se preparan de forma incorrecta. El despilfarro, a menudo, ocurre por error. Para obtener más información, consulte la sección 2.12 (*Cómo denunciar presuntos casos de fraude, despilfarro y abuso*).

Directiva anticipada: es un documento legal que le permite dar instrucciones sobre su atención médica futura. Puede autorizar a alguien para que tome decisiones en su nombre si usted no puede hacerlo. Consulte también la sección 9.3 (*Planificación anticipada de la atención para sus decisiones de atención médica*).

Emergencia de salud conductual: es una situación de emergencia en la que un miembro necesita evaluación y tratamiento en un entorno terapéutico seguro, es un peligro para sí mismo o para otras personas o presenta deterioro conductual significativo que lo deja en un estado incontrolable e incapaz de cooperar con el tratamiento.

Equipo médico duradero (DME): se refiere a un equipo determinado que su médico le indica por razones médicas. Normalmente, el DME puede soportar el uso reiterado y se usa principal y habitualmente para un propósito médico, dado que no es útil para una persona en ausencia de una enfermedad o lesión, y es adecuado para su uso en el hogar.

Especialista: es un médico que proporciona atención para una enfermedad o parte del cuerpo específicas.

Estadía en el hospital como paciente internado u hospitalización: se refiere a la estadía en el hospital cuando ha sido admitido formalmente para recibir servicios médicos especializados. Para obtener más información, consulte el Cuadro de beneficios del capítulo 4 (*Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios*).

Facturación del saldo: se refiere a la acción mediante la cual un proveedor le factura a un miembro por encima del copago del plan, según corresponda, o le cobra la diferencia entre el monto facturado por el proveedor y el pago al proveedor por parte del plan. Como miembro del plan, es posible que solo deba pagar los montos de copago del plan cuando recibe medicamentos con receta cubiertos. No permitimos que los proveedores realicen “facturaciones del saldo” ni le cobren más del monto del copago que su plan establece que usted debe pagar.

Fraude: es un engaño o una declaración falsa intencionales realizados por una persona o empresa con el conocimiento de que dicho engaño puede tener como resultado un beneficio no autorizado para sí misma, para otra persona o para la entidad comercial.

Granite Advantage: el estado tiene contratos con planes de atención administrada de Medicaid para proporcionar cobertura de seguro médico a los miembros de Granite Advantage.

Las quejas incluyen el derecho de un miembro a impugnar una extensión de tiempo propuesta por el plan para tomar una decisión de autorización. Para obtener más información, consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Límites de cantidad: es una herramienta que limita el uso de ciertos medicamentos por motivos de calidad, seguridad o utilización. Los límites pueden imponerse a la cantidad del medicamento que nosotros cubrimos por receta o durante un período definido.

Lista de medicamentos cubiertos (formulario o lista de medicamentos): es la lista de medicamentos cubiertos por el plan. La lista incluye medicamentos de marca y genéricos.

Lista de medicamentos preferidos: los medicamentos incluidos en esta lista son medicamentos genéricos y de marca cuidadosamente seleccionados por el plan con ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La Lista de medicamentos cubiertos de NH Healthy Families se llama “Lista de medicamentos preferidos” (PDL).

Medicaid (o Medical Assistance): Medicaid es un programa federal y estatal conjunto que incluye cobertura de atención médica para niños, adultos con niños dependientes, embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidades elegibles.

Medicaid de New Hampshire: el plan tiene contrato con el NH DHHS para prestar servicios de atención administrada a las personas que están inscritas en Medicaid de New Hampshire y seleccionan o se les asigna nuestro plan.

Medicamento necesario: se refiere a los servicios, insumos o medicamentos con receta que son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de una afección médica y que cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica. Para obtener más información sobre servicios médicamente necesarios, consulte la sección 6.1 (*Servicios médicamente necesarios*).

Medicamento de marca: es un medicamento recetado que fabrica y vende la compañía que creó el medicamento. Los medicamentos de marca tienen los mismos principios activos que sus versiones genéricas.

Medicamento genérico: es un medicamento con receta que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Por lo general, los medicamentos genéricos cuestan menos que los medicamentos de marca. La Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) los clasifica como igualmente seguros y eficaces que los medicamentos de marca.

Medicamentos con receta: son los medicamentos cubiertos cuando se surten en una farmacia de la red.

Medicamentos no preferidos: un medicamento no preferido es uno que no aparece en la Lista de medicamentos preferidos.

Medicare: es el programa de seguro médico federal para personas de 65 años en adelante. Entre otras personas que pueden recibir Medicare, se incluyen personas con discapacidades menores

de 65 años y personas con enfermedad renal en etapa terminal (por lo general, personas con insuficiencia renal permanente que necesitan diálisis o un trasplante de riñón).

Medida: se refiere a una acción mediante la cual el plan deniega, reduce, suspende o finaliza su servicio de atención médica, total o parcialmente. Para obtener más información sobre decisiones de cobertura y otras medidas, consulte el capítulo 10 (*Qué hacer si desea apelar una decisión o medida del plan o presentar una queja*).

Miembro (miembro de nuestro plan o “miembro del plan”): es una persona que está inscrita en nuestro plan.

Período de inscripción anual: es el momento de cada año en el que puede cambiar su plan médico (las fechas pueden variar). Cada año, recibirá un aviso anticipado de Medicaid de New Hampshire sobre sus opciones para cambiar de plan médico.

Período de inscripción inicial: es el período durante el cual usted es elegible por primera vez para inscribirse en un plan de atención administrada de Medicaid.

Plan: para los fines de este manual, por lo general, el término se refiere a una organización de atención administrada de Medicaid con contrato con el NH DHHS para prestar servicios de atención administrada a beneficiarios elegibles de Medicaid de New Hampshire.

Preautorización: consulte la definición de “autorización previa”.

Prima: es el pago periódico que un miembro o un tercero hacen a una compañía de seguros o un plan de atención médica para que proporcionen cobertura de atención médica. El plan de atención administrada de Medicaid de New Hampshire no tiene prima para los miembros.

Proveedor de atención primaria (PCP): es el médico u otro proveedor de la red a quienes usted consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. Este se asegura de que reciba la atención que necesita para mantenerse saludable. También puede hablar sobre su atención con otros médicos y proveedores. Consulte la sección 3.1 (*El PCP, el médico que proporciona y supervisa su atención médica*).

Proveedor de la red: se refiere a médicos, farmacias y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, hospitales, proveedores de equipo médico duradero y otros centros de atención médica que tienen contrato con el plan para aceptar nuestro pago y su monto de costo compartido, si corresponde, como la totalidad del pago. Hemos celebrado acuerdos para que estos proveedores proporcionen los servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan.

Proveedor fuera de la red, farmacia fuera de la red o centro fuera de la red: se refiere a un proveedor, una farmacia o un centro que no son empleados ni son propiedad de nuestro plan, y que tampoco son operados por este ni tienen contrato para prestar servicios cubiertos a los miembros del plan. Consulte el capítulo 3 (*Cómo usar NH Healthy Families para recibir servicios cubiertos*).

Proveedor no participante: consulte la definición de “proveedor fuera de la red, farmacia fuera

de la red o centro fuera de la red”.

Proveedor participante: consulte la definición de “proveedor de la red”.

Proveedor: es un médico u otro profesional de atención médica con licencia otorgada por el estado para brindar atención y servicios médicos. El término “proveedor” también incluye hospitales y otros centros de atención médica, además de farmacias.

Punto de acceso: es el centro estatal de atención telefónica/por mensaje de texto/por chat de New Hampshire (1-833-710-6477) que ofrece apoyo, derivaciones y servicios de implementación para aquellos que luchan con crisis de salud mental y abuso de sustancias. Está disponible los 365 días del año, 7 días a la semana, 24 horas al día.

Queja: es el proceso que un miembro utiliza para expresar disconformidad respecto de un asunto que no es una medida del plan. Las quejas pueden ser, entre otras cosas, por la calidad de la atención o los servicios proporcionados y por aspectos de relaciones interpersonales, como falta de cortesía de un proveedor o empleado o la violación de los derechos del miembro independientemente de si se solicita una medida correctiva.

Red: es el grupo colectivo de proveedores y centros que tienen contrato con el plan para prestar servicios cubiertos a los miembros del plan.

Representante autorizado o representante personal: es una persona a quien le da la autoridad de actuar en su nombre. El representante podrá proporcionarle información al plan o recibir información sobre usted de la misma forma en que el plan hablaría con usted o le divulgaría información directamente. Para obtener más información, consulte la sección 2.13 (*Otra información importante: nombramiento de un representante autorizado o un representante personal*).

Representante personal: consulte la definición de “representante autorizado o representante personal”.

Respuesta rápida: los equipos de Community Mental Health Center están formados por pares, médicos de salud mental y/o psicoterapeutas que ofrecen servicios en crisis de salud mental y abuso de sustancias mediante visitas sin turno, telemedicina, encuentros presenciales en el lugar de la crisis o como prefiera la persona.

Sala de emergencias o departamento de emergencias: es el departamento de un centro de emergencia, generalmente ubicado en un hospital, para tratar emergencias médicas.

Seguro médico: es un tipo de cobertura de seguro que paga los gastos médicos, quirúrgicos y de otra atención médica en los que incurra el asegurado (a veces llamado “miembro”). El seguro médico puede reembolsar al asegurado los gastos en los que incurra a causa de una lesión o enfermedad, o bien, pagarle directamente al proveedor.

Servicios cubiertos: incluyen todos los servicios de atención médica, medicamentos con receta, insumos y equipos que cubre nuestro plan. Los servicios cubiertos en virtud del plan se describen en las reglas del Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire (capítulos He-W,

He-E, He-C, He-M y He-P), que están disponibles en línea en http://www.gencourt.state.nh.us/rules/about_rules/listagencies.htm. Consulte el Cuadro de beneficios en el capítulo 4 para ver una lista de servicios cubiertos.

Servicios de cuidados paliativos: se refiere al tipo de atención al final de la vida para miembros que tienen una expectativa de vida de 6 meses o menos si la enfermedad sigue su curso normal.

Servicios de médicos: son los servicios proporcionados por médicos con licencia.

Servicios de salud conductual: es otro término que se utiliza para describir servicios de salud mental o para trastornos por abuso de sustancias.

Servicios de transporte médico que no es de emergencia (NEMT): si usted no puede pagar el costo del transporte a consultorios de proveedores y centros, el plan cubre servicios de transporte médico que no es de emergencia. El plan cubre el transporte médico que no es de emergencia para servicios cubiertos por Medicaid de New Hampshire médicamente necesarios enumerados en el Cuadro de beneficios del capítulo 4 (*Servicios de transporte: transporte médico que no es de emergencia*).

Servicios excluidos: se refiere a los servicios de atención médica y medicamentos con receta que el plan no cubre.

Servicios para Miembros: es el departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su membresía y sus beneficios. (Los números de teléfono de Servicios para Miembros se encuentran en la contraportada de este manual).

Servicios y dispositivos de habilitación: son servicios y dispositivos que ayudan a una persona a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria. Estos servicios pueden incluir terapias y servicios para personas con discapacidades que se prestan en diversos centros para pacientes ambulatorios.

Servicios y dispositivos de rehabilitación: se refiere a un tratamiento o equipo que recibe para ayudarlo a recuperarse de una enfermedad, un accidente o una operación importante.

Terapia escalonada: es el requisito de probar primero otro medicamento antes de que el plan médico cubra el medicamento que le recetó el médico.

Transporte médico de emergencia: es el transporte especializado de un miembro para recibir servicios de emergencia tan pronto como sea posible, como en una ambulancia.

Servicios para Miembros de NH Healthy Families

Medio	Información de contacto de Servicios para Miembros
POR TELÉFONO	1-866-769-3085

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

	<p>Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención habitual es de lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., y los jueves y viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.</p> <p>Servicios para Miembros también ofrece servicios gratuitos de interpretación para personas que no hablan inglés.</p>
TTY/TDD	<p>1-855-742-0123, servicio de retransmisión 711</p> <p>Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial. La línea está destinada únicamente a personas con dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p>
POR FAX	<p>1-877-502-7255</p>
POR ESCRITO	<p>NH Healthy Families 2 Executive Park Drive, Bedford, NH 03110</p>
SITIO WEB	<p>www.NHhealthyfamilies.com</p>

Servicios para Miembros de NH Healthy Families
1-866-769-3085 (TTY/TDD: 1-855-742-0123)

De lunes a miércoles, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., jueves y viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



Member Services Department: 1-866-769-3085
(TDD/TTY) 1-855-742-0123

[NHhealthyfamilies.com](https://www.NHhealthyfamilies.com)