

BIENVENIDO AL PLAN DE ATENCIÓN MÉDICA ADMINISTRADA MO HEALTHNET

Usted vive en un área del estado donde la mayoría de los beneficios se obtienen a través de un plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet. Cada miembro de este plan debe tener un proveedor de cuidado primario (PCP). El PCP es el que administra la atención de salud de los miembros. En las áreas del estado que no cuentan con un plan de salud, las personas elegibles para MO HealthNet reciben servicios de atención de salud a través del sistema de pago por servicio de MO HealthNet. Los miembros de un plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet reciben algunos servicios mediante este sistema de pago por servicio. Los miembros del pago por servicio de MO HealthNet deben atenderse con un proveedor aprobado por MO HealthNet. Usted puede realizar una búsqueda en línea para encontrar un proveedor aprobado por MO HealthNet en www.dss.mo.gov/mhd/ o puede llamar al 1-800-392-2161 para obtener una lista de proveedores aprobados.

MANTENGA LA COBERTURA DE SU SEGURO

Es muy importante que le haga saber al especialista en elegibilidad de la División de Apoyo Familiar si cambia de domicilio. Tenga en cuenta que se le enviarán cartas importantes e información por correo al domicilio que usted nos indique. Usted o sus hijos podrían perder la cobertura de MO HealthNet si no cumple con las solicitudes de información del estado. Si recibe correspondencia del estado, por favor, asegúrese de responderla.

SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

If you do not speak English call **1-800-322-6027** to ask for help. We can help if you do not speak or understand English.

- We will get you a translator when needed.
- We may have this book in your language.
- We will get a copy of the grievance and appeal rules in your language.

IDIOMAS EXTRANJEROS

Si no habla inglés, llame al **1-800-322-6027** para solicitar asistencia. Podemos ayudarlo si no habla o no comprende el idioma inglés.

- Es probable que este material esté disponible en su idioma.
- Si es necesario, podemos conseguirle un intérprete.
- También podemos enviarle una copia de las reglas de reclamaciones y apelaciones en casi todos los idiomas.

MIEMBROS CON PROBLEMAS DE AUDICIÓN Y VISUALES

Este manual también se encuentra disponible en un formato fácil de leer para aquellas personas con problemas de visión. Llámenos al **1-800-322-6027** para solicitar ayuda.

Tenemos un número de teléfono especial para personas con problemas de audición. Aquellos miembros que utilicen un Dispositivo de Telecomunicación para Sordos (Telecommunications Device for the Deaf, TDD) pueden llamar al 1-800-735-2966.

BIENVENIDO A MISSOURI CARE ~ SU PLAN PARA LLEVAR UNA VIDA SALUDABLE

¡Felicitaciones, ya forma parte de Missouri Care!

Missouri Care le ofrece muchísimos proveedores de cuidado primario (PCP), hospitales y clínicas para que usted pueda elegir.

Queremos que se haga cargo de su salud. El primer paso es cuidar bien de su familia y de usted mismo. Informe a su PCP si tiene algún problema de salud. El siguiente paso es leer atentamente este manual. Lo ayudará a entender cómo funciona Missouri Care y los beneficios que le brinda. Si tiene alguna pregunta, estamos a su disposición para ayudarlo, durante el día y la noche. Llámenos al **1-800-322-6027**.

Diez preguntas frecuentes acerca de Missouri Care

Las decisiones sobre atención de salud pueden ser complicadas. Queremos ayudarlo a que entienda cómo funciona el plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet. Aquí están las respuestas a las preguntas más frecuentes.

1. ¿Qué es un PCP?

Un PCP es un **Proveedor de Cuidado Primario**. En Missouri Care, usted elije una clínica, un médico o una enfermera de nuestra red para que sea su proveedor de atención de salud principal.

2. ¿Qué sucede si necesito ver a un especialista?

Su PCP lo remitirá a un especialista de nuestra red. En algunos casos, ¡el especialista que necesita puede ser su propio PCP!

3. No tengo automóvil. ¿Cómo hago para llegar a mis citas de atención médica?

Llame al 1-800-695-5791 y solicite el servicio de transporte. Lo ayudaremos a organizar su traslado sin costo. Los beneficios de algunos miembros no incluyen servicio de transporte. Para consultar sobre este servicio, comuníquese con Servicios al Cliente al **1-800-322-6027**.

4. ¿Qué sucede si algún miembro de mi familia se enferma a mitad de la noche?

Siempre comuníquese con su PCP primero, a menos que se trate de una emergencia. Su PCP le dirá qué hacer. También puede llamar a Informed Health Line, nuestra línea de asesoramiento sobre salud disponible las 24 horas del día, al 1-800-556-1555 (línea gratuita). Siempre encontrará a alguien disponible para responder sus preguntas, las 24 horas del día, todos los días.

5. Si mi PCP no puede atenderme, ¿debo ir a la sala de emergencias?

Si usted considera que su vida o la de algún miembro de su familia corre peligro, o si hay riesgo de daño permanente, vaya a la sala de emergencias o llame al **911**.

6. ¿Qué debo hacer si me enfermo pero estoy fuera de la ciudad?

Salvo que se trate de una emergencia, comuníquese con su PCP de Missouri Care. Su PCP lo ayudará a decidir qué hacer.

7. ¿Debo pagar los medicamentos con receta?

Usted obtendrá beneficios de farmacia a través del sistema de pago por servicio de MO HealthNet al utilizar su tarjeta de identificación de MO HealthNet. Si tiene preguntas, llame a la Unidad de Servicios al Participante de MO HealthNet al 1-800-392-2161 o al 573-751-6527.

8. ¿Recibiré una tarjeta de seguro?

Usted recibirá una tarjeta de Missouri Care con su nombre, número de identificación, y nombre y número de teléfono de su PCP.

9. ¿Qué sucede si pierdo la tarjeta?

Si pierde su tarjeta de Missouri Care, llame a Servicios al Cliente al **1-800-322-6027**. Le enviaremos otra de inmediato. Si pierde su tarjeta de MO HealthNet, comuníquese con el especialista en elegibilidad de la División de Apoyo Familiar.

10. ¿Necesito una autorización para ir a la sala de emergencias?

No, no necesita autorización previa para obtener servicios de emergencia. La sala de emergencias es un lugar muy concurrido, pensado para las personas que tienen lesiones y enfermedades graves o que ponen en riesgo su vida. Si usted va a la sala de emergencias para recibir atención que no es de emergencia, seguramente deberá esperar mucho tiempo para que lo atiendan.

TABLA DE CONTENIDOS

Bienvenido al plan de Atención Médica Administrada Mo HealthNet	1
Mantenga la cobertura de su seguro	1
Servicios de interpretación	1
Miembros con problemas de audición y visuales	1
Diez preguntas frecuentes acerca de Missouri Care	2
Derechos y Responsabilidades de los Miembros	7
Información sobre el sitio en Internet	8
Discapacidad médica/Pago por servicio de MO HealthNet	8
Tarjeta de identificación de Missouri Care	9
Servicios al cliente	9
Tipos de atención	
Citas periódicas de atención de salud	10
Citas de atención de salud de urgencia	10
Citas de atención de salud del comportamiento	11
Servicios médicos de emergencia	11
Servicios de sala de emergencias	12
Atención de postestabilización	15
Su Proveedor de Cuidado Primario	

Qué es un Proveedor de Cuidado Primario (PCP)	16
Cómo elegir y cambiar de proveedor de cuidado primario (PCP)	16
Cómo obtener atención médica	16
Distancia de viaje	17
Necesidad médica	17
¿Cómo hago para cancelar o cambiar una cita?	18
¿Qué sucede si necesito ver a un especialista?	18
Necesidades especiales de atención de salud	18
Servicios	
Sus beneficios de salud con la Atención Médica Administrada MO HealthNet	19
Más beneficios para niños y mujeres que pertenezcan a la categoría MO HealthNet de asistencia para mujeres embarazadas	20
Registro de exámenes médicos y exámenes para detectar envenenamiento por plomo	21
Examen para detectar plomo en sangre para niños y mujeres embarazadas	23
Cobertura del recién nacido	24
Visitas de enfermera para usted y su bebé	24
Cambios en los beneficios o los servicios	25
Calendario de vacunas para niños	25
Lo que no está cubierto	26
Atención de salud del comportamiento	26
Servicio de manejo de casos	26
Manejo de enfermedades	27
Qué atención puede recibir si usa la tarjeta roja o blanca de MO HealthNet	27
¿Qué sucede si estoy embarazada?	28
Planificación familiar	29
Tarifas de expendio en farmacias	29
Informed Health Line 24 (Línea de asesoramiento de salud)	29
Atención de salud lejos de casa	30
Qué sucede si no tengo transporte	
Transporte de emergencia	30
Transporte que no es de emergencia (NEMT)	30
Reclamación o Apelación	31

Fraude y abuso	34
Baja	34
Cambios que debe informar	35
Cómo cambiarse a otro plan de salud de atención médica administrada MO HealthNet	35
Seguros	36
Explicación de beneficios	37
Revisión de utilización	37
Segunda y tercera opinión	37
Si se le factura a usted	37
Decisiones sobre su atención de salud	
Instrucción anticipada de atención de salud	38
Primeros pasos	39
Defensores de Family Health	39
Servicios legales del este de Missouri	40
Ayuda legal del oeste de Missouri	40
Servicios legales del área central de Missouri	41
Servicios legales del sur de Missouri	41
Glosario	42

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS

En Missouri Care creemos que nuestros miembros son importantes. A continuación encontrará una lista de derechos y responsabilidades de los miembros. Si acordamos respetarlos, trabajar juntos será más sencillo.

SUS DERECHOS COMO MIEMBRO DE UN PLAN DE SALUD DE ATENCIÓN MÉDICA ADMINISTRADA MO HEALTHNET

USTED TIENE DERECHO A LO SIGUIENTE:

- Recibir un trato respetuoso y digno;
- Recibir servicios médicos cuando los necesite;
- Mantener su privacidad y confidencialidad (esto incluye a los menores) conforme a leyes de estado y federales;
- Elegir su propio PCP;
- Rechazar un tratamiento;
- Recibir información sobre sus opciones de atención de salud y de tratamiento;
- Participar en la toma de decisiones sobre su atención de salud;
- Acceder a sus registros médicos y solicitar cambios, cuando sea necesario;
- Designar a una persona para que actúe en su nombre si usted no puede hacerlo;
- Obtener información acerca del plan de incentivos para médicos, si se aplica, llamando al **1-800-322-6027**;
- Estar libre de cualquier tipo de restricción o reclusión por parte de un proveedor que quiera:
 - Obligarlo a hacer algo que usted no debe hacer;
 - Castigarlo;
 - Vengarse de usted;
 - Facilitar las cosas para sí mismo.
- Estar libre de ejercer estos derechos sin sufrir represalias;
- Recibir una copia de sus registros médicos una vez al año sin costo.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

- Leer y seguir este manual.
- Mostrarle su tarjeta de identificación de Missouri Care y su tarjeta roja o blanca de MO HealthNet a cada proveedor de atención de salud antes de recibir servicios médicos.
- Saber el nombre de su PCP. Obtener aprobación de su PCP antes de recibir servicios de cualquier otro proveedor salvo en casos de emergencia. Hay excepciones como, por ejemplo, planificación familiar. Llame a Servicios al Cliente al **1-800-322-6027** si tiene preguntas.
- Solicitar con anticipación las citas para visitar a su PCP o para utilizar el servicio de transporte.
- Llegar a las citas con puntualidad o cancelarlas el día anterior, si no puede ir.
- Brindar su historial de salud a su PCP. Éste necesita ver los registros de vacunas de los miembros de hasta 21 años de edad.
- Informarle a su PCP si no comprende su atención médica.
- Seguir las instrucciones y las pautas que le dé su PCP.
- Informar a Missouri Care y al especialista en elegibilidad de la División de Apoyo Familiar si usted o su familia sufren cambios que puedan afectar su elegibilidad o su inscripción.
- Pagar los servicios que obtenga sin aprobación de Missouri Care o de su PCP.
- Informar a Missouri Care y al especialista en elegibilidad de la División de Apoyo Familiar si sufre un accidente en el trabajo o de automóvil, o si está involucrado en una demanda por lesiones personales o por mala praxis.
- Entregar una copia de su *Testamento vital* o *Instrucciones anticipadas* a su PCP para que las guarde junto con sus registros médicos.

INFORMACIÓN SOBRE EL SITIO EN INTERNET

Para obtener información actualizada sobre Missouri Care, visite nuestro sitio de Internet en: www.MissouriCare.com. Usted puede visitar nuestro sitio para conocer los servicios que ofrecemos, nuestra red de proveedores, preguntas frecuentes, y teléfonos y direcciones de correo electrónico de contacto. También podrá encontrar información sobre el programa MO HealthNet en www.dds.mo.gov/mhd.

DISCAPACIDAD MÉDICA/PAGO POR SERVICIO DE MO HEALTHNET

Si usted recibe Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI), se ajusta a la definición de SSI de discapacidad médica u obtiene

beneficios de subsidio por adopción, puede seguir recibiendo Atención Médica Administrada MO HealthNet o puede optar por recibir servicios mediante el sistema de pago por servicios de MO HealthNet cuando utiliza proveedores aprobados. Llame a la Línea de Ayuda para Inscribirse en la Atención Médica Administrada MO HealthNet al 1-800-348-6627 para obtener más información y elegir.

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE MISSOURI CARE

Usted recibirá una tarjeta de identificación de Missouri Care. Esta tarjeta contiene su número de seguro de salud, su nombre, el nombre de su PCP y otra información sobre su plan. Si alguno de los datos de la tarjeta es incorrecto, por favor, comuníquese con Missouri Care al **1-800-322-6027**. Lleve su tarjeta de identificación de Missouri Care y su tarjeta roja o blanca de MO HealthNet en todo momento.

Usted es la **única** persona que puede utilizar su tarjeta de identificación de Missouri Care. Ésta le permite obtener los servicios de salud que necesita. Usted es responsable de cuidar su tarjeta de identificación de Missouri Care. Guarde su tarjeta de identificación en un lugar seguro como hace con su licencia de conducir o con cualquier otra identificación personal. No use su tarjeta en forma indebida. Si regala o presta su tarjeta de Missouri Care o de MO HealthNet o la información que éstas contienen, usted puede perder la elegibilidad de MO HealthNet.

SERVICIOS AL CLIENTE

Los servicios al cliente de Missouri Care están a su disposición para ayudarlo. Podemos:

- Ayudarlo a elegir un proveedor de cuidado primario (PCP);
- Brindarle información a usted y a su familia acerca de la Atención Médica Administrada, como por ejemplo, cómo acceder a los servicios y qué papel juega el proveedor de cuidado primario;
- Explicarle sus derechos y responsabilidades como miembro de Missouri Care;
- Ayudarlo a obtener servicios, a responder sus preguntas o a resolver los problemas que pueda tener con su atención médica;
- Brindarle información sobre sus beneficios y servicios (lo que está cubierto y lo que no);
- Ayudarlo a solicitar citas;
- Organizar el transporte médicamente necesario para miembros de Missouri Care;
- Manejar, registrar y seguir sus consultas sin demoras y en forma oportuna;
- Brindarle información sobre la educación y antecedentes laborales de su PCP, además de la ubicación de su consultorio y los horarios de atención;
- Hacerle saber que estamos a su disposición y la de su familia en el área en que viven;
- Brindarle la siguiente información cuando usted solicite nombres de proveedores:
 - Si el proveedor trabaja con Missouri Care en la actualidad;
 - Si el proveedor está aceptando atender nuevos pacientes en la actualidad; y

- Cualquier restricción en los servicios, entre los cuales se incluyen las remisiones o los requisitos de autorización previa que usted deba cumplir para recibir los servicios del proveedor.

Los servicios al cliente también necesitan de su ayuda. En Missouri Care, valoramos sus ideas y sugerencias para cambiar y mejorar los servicios que le brindamos. ¿Se le ocurre alguna forma en que podamos trabajar mejor para usted? Comuníquese con nuestros Servicios al Cliente al **1-800-322-6027**.

O escribanos a: Missouri Care Health Plan
Attention: Member Services Department
2404 Forum Blvd
Columbia, Missouri 65203

Missouri Care cuenta con un boletín informativo sólo para miembros. El boletín contiene mucha información sobre distintas formas de mantenerse saludable. El contenido del boletín muchas veces proviene de ideas de miembros como usted. Si desea más información sobre algún tema, háganoslo saber. Si tiene alguna pregunta, inquietud o idea, comuníquese con Servicios al Cliente al **1-800-322-6027**.

TIPOS DE ATENCIÓN

CITAS PERIÓDICAS DE ATENCIÓN DE SALUD

Su proveedor de atención de salud tiene la obligación de atenderlo dentro de los 30 días posteriores a su llamada para solicitar una cita periódica de atención de salud o de atención dental. Llame al **1-800-322-6027** si necesita ayuda.

Las mujeres embarazadas pueden ver al proveedor de atención de salud antes. En los primeros seis meses de embarazo, deberán ser atendidas dentro de los siete días posteriores a la solicitud. En los últimos tres meses de embarazo, deberán ser atendidas dentro de los tres días posteriores a la solicitud.

Usted no debe esperar más de una hora para ser atendido. Por ejemplo, si su cita es a las 2:00 p.m., deben atenderlo antes de las 3:00 p.m. En caso de una emergencia, es posible que deba esperar un poco más para ser atendido. Comuníquese con Missouri Care al **1-800-322-6027** si tiene algún problema o si necesita ayuda con una cita. Es importante que recuerde llevar su tarjeta de seguro médico a las citas.

CITAS DE ATENCIÓN DE SALUD DE URGENCIA

Es posible que necesite recibir atención médica pronto, pero que no se trate de una emergencia.

Algunos ejemplos de atención de urgencia son:

- fiebre que no baja;
- dolor de oídos;
- una erupción que no desaparece;
- un músculo distendido o contracturado; o

- vómitos o diarrea persistentes.

Para citas de atención de salud de urgencia, deben atenderlo dentro de los siguientes plazos:

- para enfermedades o lesiones graves, las citas están disponibles en todo momento;
- para casos de fiebre alta, vómitos o diarrea persistentes, deben atenderlo dentro de las 24 horas;
- para casos de erupciones, dolor o fiebre que no ponen en riesgo la vida, su proveedor debe atenderlo dentro de los cinco días hábiles siguientes o dentro de la semana siguiente, lo que ocurra primero.

Su proveedor de atención de salud lo tratará si es posible. Si no puede atenderlo en los plazos establecidos, le dirá que vea a otro profesional. Es importante que recuerde llevar su tarjeta de seguro médico a las citas.

CITAS DE ATENCIÓN DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO

Las citas de atención de salud del comportamiento son iguales que las citas de atención de salud periódicas y de urgencia.

Usted puede visitar a un proveedor de atención de salud del comportamiento de Missouri Care cuatro veces al año sin aprobación. Luego de estas cuatro visitas, Missouri Care deberá autorizar las siguientes. Llame a Missouri Care al **1-800-889-4073**. Es importante que recuerde llevar su tarjeta de seguro médico a las citas.

CITAS CON EL DENTISTA

Las citas para recibir atención dental son iguales que las citas de atención de salud periódicas y de urgencia.

SERVICIOS MÉDICOS DE EMERGENCIA

En caso de emergencias, diríjase a la sala de emergencias más cercana, aunque no sea parte de la red de Missouri Care, o llame al 911. Cuando vaya a una sala de emergencias, un proveedor de salud verificará si realmente necesita atención de emergencia. Puede llamar al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de Missouri en cualquier momento del día si tiene dudas sobre si debe ir a la sala de emergencias. Llame a su PCP luego de ir a una sala de emergencias.

Se considera una emergencia cuando usted llama al 911 o se dirige a la sala de emergencias más cercana por alguno de los siguientes motivos:

- dolor en el pecho;
- ataque cerebral;
- dificultades para respirar;
- quemaduras graves;
- cortes profundos o sangrado abundante; o
- heridas de bala.

Si no está seguro de cuál es la condición médica, obtenga ayuda de inmediato o llame a su PCP para que lo asesore. Pida un número de teléfono al que pueda llamar cuando el consultorio esté cerrado. También puede llamar a la Línea de Asesoramiento Médico de Missouri Care al **1-800-556-1555**.

Si no se trata de una emergencia, es mejor llamar o ir al consultorio de su PCP, como por ejemplo en los siguientes casos:

- dolor de oídos;
- dolor de garganta;
- dolor de espalda;
- cortes pequeños; o
- resfríos/gripe.

Debe llamar a su PCP para que lo atienda por estas cuestiones. Si usted va a una sala de emergencias para recibir atención que no es de emergencia, es probable que deba pagar la atención médica que reciba.

Los servicios médicos de emergencia son aquellos artículos y servicios de atención de salud proporcionados para evaluar o estabilizar una situación o incidente repentino o imprevisto, o el comienzo repentino de una condición médica, de salud del comportamiento o de abuso de sustancias que se manifiesta con síntomas agudos de gravedad tal (incluso dolores fuertes) que, de no recibir atención médica inmediata, una persona prudente no especializada puede suponer que puede:

- poner en grave peligro la salud física o mental del paciente (o, si se trata de una mujer embarazada, la salud de la mujer y la de su hijo por nacer);
- ocasionar deterioro grave en las funciones del cuerpo;
- provocar disfunciones graves en cualquier órgano o parte del cuerpo;
- provocar daño para sí o terceros debido a una emergencia relacionada con el abuso de alcohol o drogas;
- lastimarse o lastimar a otras personas; o
- si se trata de una mujer embarazada que tiene contracciones:
 - (a) no hay tiempo suficiente para un traslado seguro a otro hospital antes de que dé a luz, o
 - (b) el traslado puede representar una amenaza a la salud o a la seguridad de la mujer o del niño por nacer.

SERVICIOS DE SALA DE EMERGENCIAS

En la lista que se encuentra abajo encontrará las ubicaciones de los servicios de sala de emergencias:

Allen County Hospital
101 South First Street
Iola, KS 66749

Audrain Medical Center
620 East Monroe Street
Mexico, MO 65265

Bates County Memorial Hospital
615 West Nursery Street
Butler, MO 64730

Blessing Hospital
Broadway @ 11th & 14th Streets

Quincy, IL 62305

Bothwell Regional Health Center
601 East 14th Street
Sedalia, MO 65301

Callaway Community Hospital
10 South Hospital Drive
Fulton, MO 65251

Cameron Regional Medical Center
1600 E. Evergreen
Cameron, MO 64429

Capital Region Medical Center
1125 Madison Street
Jefferson City, MO 65101

Cass Medical Center
1800 East Mechanic Street
Harrisonville, MO 64701

Cedar County Memorial Hospital
1401 South Park Street
El Dorado Spring, MO 64744

Centerpoint Medical Center
19600 East 39th Street
Independence, MO 64057

Columbia Regional Hospital
404 Keene Street
Columbia, MO 65201

Cooper County Memorial Hospital
17651 B Highway
Boonville, MO 65233

Des Peres Hospital
2345 Dougherty Ferry Road
Saint Louis, MO 63122

Fitzgibbon Hospital
2305 South Highway 65
Marshall, MO 65340

Forest Park Community Hospital
6150 Oakland Avenue
Saint Louis, MO 63139

Golden Valley Memorial Hospital
1600 North Second Street
Clinton, MO 64735

Hannibal Regional Hospital

6000 Hospital Drive
Hannibal, MO 63401

Hedrick Medical Center
100 Central Street
Chillicothe, MO 64601

Hermann Area District Hospital
509 West 18th Street
Hermann, MO 65041

I-70 Medical Center
105 Hospital Drive
Sweet Springs, MO 65351

Iron County Hospital
301 North Highway 21
Pilot Knob, MO 63663

Jefferson Memorial Hospital
1400 US Highway 61
Festus, MO 63028

Lafayette Regional Health Center
1500 State Street
Lexington, MO 64067

Lake Regional Health System
54 Hospital Drive
Osage Beach, MO 65065

Lee's Summit Medical Center
2100 SE Blue Parkway
Lees Summit, MO 64063

Lincoln County Medical Center
1000 East Cherry Street
Troy, MO 63379

Menorah Medical Center
5721 West 119th Street
Overland Park, KS 66209

Mineral Area Regional Medical Center
1212 Weber Road
Farmington, MO 63640

Moberly Regional Medical Center
1515 Union Avenue
Moberly, MO 65270

Nevada Regional Medical Center
800 South Ash Street
Nevada, MO 64772

Northeast Regional Medical Center
315 South Osteopathy Street
Kirksville, MO 63501

Overland Park Regional Medical Center
10500 Quivira Road
Overland Park, KS 66215

Perry County Memorial Hospital
434 North West Street
Perryville, MO 63775

Pershing Memorial Hospital
130 East Lockling Street
Brookfield, MO 64628

Phelps County Regional Medical Center
1000 West 10th Street
Rolla, MO 65401

Pike County Memorial Hospital
2305 Georgia Street
Louisiana, MO 63353

Ray County Memorial Hospital
904 Wollard Boulevard
Richmond, MO 64085

Research Belton Hospital
17065 South U.S. Highway 71
Belton, MO 64012

Research Medical Center
2316 East Meyer Boulevard
Kansas City, MO 64132

SSM Saint Clare Health Center
1015 Bowles Avenue
Fenton, MO 63026

SSM DePaul Health Center
12303 De Paul Drive
Bridgeton, MO 63044

SSM Saint Joseph Health Center
300 1st Capitol Drive
Saint Charles, MO 63301

SSM Saint Joseph Hospital West
100 Medical Plaza
Lake Saint Louis, MO 63367

SSM Saint Mary's Health Center
6420 Clayton Road
Saint Louis, MO 63117

Sac-Osage Hospital
Junction 13 & Business 13
Osceola, MO 64776

Saint Louis University Hospital
3635 Vista Avenue
Saint Louis, MO 63110

Saint Luke's Northland Hospital
5830 Northwest Barry Road
Kansas City, MO 64154

Samaritan Hospital
1205 North Missouri Street
Macon, MO 63552

Saint Alexius Hospital
3933 South Broadway
Saint Louis, MO 63118

Saint John's Hospital – Lebanon
100 Hospital Drive
Lebanon, MO 65536

Saint John's Regional Health Center
1235 East Cherokee Street
Springfield, MO 65804

Saint Joseph Medical Center
1000 Carondelet Dr
Kansas City, MO 64114

Saint Mary's Medical Center
201 Northwest R D Mize Road
Blue Springs, MO 64014

Truman Medical Center Hospital Hill
2301 Holmes Street
Kansas City, MO 64108

Truman Medical Center Lakewood
7900 Lee's Summit Road
Kansas City, MO 64139

University Hospital
1 Hospital Drive
Columbia MO 65212

Washington County Memorial Hospital
300 Health Way
Potosi, MO 63664

Western Missouri Medical Center
403 Burkarth Road

Warrensburg, MO 64093

Wright Memorial Hospital
701 East 1st Street
Trenton, MO 64683

ATENCIÓN DE POSTESTABILIZACIÓN

Los servicios de atención de postestabilización son servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia que se suministran luego de que se estabiliza a un miembro para mantener dicha condición estable o para mejorar o resolver la condición de ese miembro.

SERVICIOS DE ATENCIÓN DE POSTESTABILIZACIÓN

La atención de postestabilización es la atención que se brinda luego de una emergencia médica. Esta atención tiene por objetivo mantener, mejorar o resolver la condición del miembro luego de la emergencia.

Missouri Care paga la atención de postestabilización en los siguientes casos:

- Cuando se recibe dentro o fuera de la red y fue aprobada previamente por un proveedor o representante de Missouri Care.
- Cuando se recibe dentro o fuera de la red y no fue aprobada previamente por Missouri Care, pero se suministra para mantener la condición del miembro dentro de los treinta (30) minutos de haber solicitado a Missouri Care aprobación previa de servicios adicionales de atención de postestabilización.
- Cuando se recibe dentro o fuera de la red y no fue aprobada previamente por un proveedor o representante de Missouri Care, pero se suministra para mantener, mejorar o resolver la condición del miembro si:
 - Missouri Care no responde a la solicitud o aprobación previa dentro de los treinta (30) minutos;
 - No es posible comunicarse con Missouri Care;
 - El representante de Missouri Care y el proveedor del tratamiento no pueden llegar a un acuerdo sobre la atención del miembro y no hay proveedores de Missouri Care disponibles para hablar sobre la atención del miembro. Si esto ocurre, Missouri Care le dará al proveedor tratante la oportunidad de hablar sobre la atención con un proveedor de Missouri Care. El proveedor tratante podrá continuar con la atención médica hasta que un proveedor de Missouri Care esté disponible. Pero si un proveedor de Missouri Care puede tratar al miembro en el hospital, éste se hará cargo de la atención del miembro.

Missouri Care no podrá cobrarle al miembro por esta atención más de lo que le cobraría si éste hubiera recibido los servicios a través de un proveedor de Missouri Care. Missouri Care llegará a un acuerdo con los proveedores fuera de la red en cuanto al pago y a los plazos de la atención de postestabilización.

Missouri Care ya no paga por atención de postestabilización que no haya sido aprobada previamente cuando:

- Un proveedor de Missouri Care puede tratar al miembro en el hospital y se hace cargo de la atención del miembro;
- Un proveedor de Missouri Care se hace cargo de la atención de un miembro mediante un traslado;
- Un representante de Missouri Care y el proveedor tratante llegan a un acuerdo sobre la atención del miembro; o
- Se transfiere al miembro.

SU PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO

¿QUÉ ES UN PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO (PCP)?

Usted y cada miembro de su familia que sea elegible para recibir Atención Médica Administrada MO HealthNet puede elegir su propio PCP del directorio de proveedores de Missouri Care. El PCP es su proveedor de cuidado primario. Usted, su PCP y Missouri Care trabajarán en equipo. Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención de salud posible. Su PCP coordinará los servicios cubiertos que necesite.

Es importante que tenga una buena relación con su PCP. Asegúrese de hablar con su PCP sobre cualquier problema o preocupación de su salud. De este modo, su PCP podrá conocerlo más y ayudarlo a obtener la atención de salud que necesita. Siga siempre las instrucciones de su PCP sobre su atención de salud.

El PCP que usted elija puede no estar aceptando nuevos pacientes. Si tiene preguntas, comuníquese con Servicios al Cliente al **1-800-322-6027**.

CÓMO ELEGIR Y CAMBIAR DE PROVEEDOR DE CUIDADO PRIMARIO (PCP)

Usted debe elegir un PCP. Si ni lo hace, nosotros lo haremos por usted. Su PCP administrará su atención médica. El PCP conoce la red de Missouri Care y lo puede remitir a especialistas si necesita uno. Usted puede solicitar que un especialista sea su PCP si tiene una enfermedad crónica o discapacidad. Nosotros organizaremos un plan para asegurarnos de que usted obtenga la atención que necesita.

Usted tiene derecho a cambiar de PCP en nuestro plan de Atención Médica Administrada MO HealthNet. El cambio de PCP entrará en vigencia el día que usted llame a Missouri Care. Puede cambiar de PCP hasta dos veces por año. Los niños bajo custodia del estado podrán cambiar de PCP tantas veces como sea necesario. Para hacerlo, llámenos al **1-800-322-6027**.

CÓMO OBTENER ATENCIÓN MÉDICA

Llame a su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) cuando necesite atención médica. El número de teléfono de su PCP se encuentra en su tarjeta de identificación de Missouri Care. Su PCP lo ayudará a recibir la atención que necesita o lo remitirá a un especialista.

Los siguientes servicios no necesitan remisión del PCP:

- Control de natalidad o planificación familiar: puede dirigirse a uno de nuestros proveedores o a un proveedor aprobado por MO HealthNet. Nosotros pagaremos esta atención, incluso si el proveedor no está en Missouri Care.
- Atención de salud del comportamiento: puede dirigirse a cualquiera de nuestros proveedores de salud del comportamiento. Sólo llame a este número gratuito: **1-800-889-4073**.
- Agencias de salud pública locales: los niños pueden ir a agencias de salud pública locales para vacunarse. Los miembros pueden ir a una agencia de salud pública local para realizarse análisis y tratar enfermedades de transmisión sexual y tuberculosis, realizarse análisis de VIH/SIDA. También pueden realizarse exámenes y análisis y recibir tratamiento en casos de envenenamiento por plomo.
- Servicios de salud de la mujer: usted puede dirigirse a cualquiera de nuestros proveedores de ginecología.
- Para atención dental: llame al 1-888-696-9533.
- Para cuidado de la visión: llame al **1-800-322-6027**.

Usted puede tener que pagar los servicios que recibe si:

- Va a otro proveedor de salud sin remisión de su PCP.
- Elige recibir servicios médicos que no están cubiertos por la Atención Médica Administrada MO HealthNet.
- Va a un proveedor que no pertenece a Missouri Care sin aprobación previa.
- No tiene aprobación previa para servicios que lo requieren.

DISTANCIA DE VIAJE

Missouri Care quiere asegurarse de que usted pueda ver a un PCP cuando lo necesite. Su PCP coordinará los servicios cubiertos que necesite. Tenemos un PCP que se encuentra a menos de 30 millas de su hogar. Si necesita ver a un especialista, su PCP lo remitirá a uno que se encuentre en un radio de 25 a 100 millas de su hogar. Si tiene preguntas, comuníquese con Servicios al Cliente al **1-800-322-6027**.

NECESIDAD MÉDICA

Missouri Care toma decisiones que se basan en la necesidad médica cuando un PCP solicita ciertos servicios. Esto significa que nuestro Director Médico decide si el servicio cumple con los estándares médicos para esa condición de salud.

La necesidad médica se utiliza para determinar si un tratamiento:

- Es apropiado para una lesión o enfermedad física o del comportamiento
- Mejorará la función de una parte del cuerpo lesionada
- Retrasará los efectos de una discapacidad

En algunos casos, el PCP debe llamar a Missouri Care para solicitar permiso para realizar cierto procedimiento o para recetar algunos medicamentos. Ese proceso se denomina “autorización previa”.

- En caso de que se apruebe la solicitud:
 - El PCP o especialista pueden realizar el tratamiento solicitado.
- Si la solicitud es rechazada:
 - El Director Médico de Missouri Care recomendará un tratamiento distinto basado en la necesidad médica.

Usted recibirá una carta de Missouri Care si se le niega un servicio. Su PCP o especialista no debe cobrarle por los servicios rechazados. Por favor, llame a Servicios al Cliente si recibe una factura por servicios rechazados.

¿CÓMO HAGO PARA CANCELAR O CAMBIAR UNA CITA?

Si necesita cancelar o cambiar una cita con su proveedor de Missouri Care, por favor llame a su oficina con al menos 24 horas de anticipación. Esto le dará más tiempo al proveedor para atender a otros pacientes. Siempre que cancele una cita, debe tratar de solicitar otra para otro momento.

¿QUÉ SUCEDE SI NECESITO VER A UN ESPECIALISTA?

Su PCP es el encargado de coordinar sus necesidades de atención médica y, cuando sea necesario, coordinará la atención de otros proveedores. Asegúrese de seguir las instrucciones de su PCP cuando reciba atención de otro proveedor.

Si usted va a otro proveedor sin la aprobación de su PCP o de Missouri Care, es posible que usted tenga que pagar los servicios. Missouri Care no pagará servicios ni tratamientos que usted reciba sin aprobación de su PCP o de Missouri Care.

En la mayoría de los casos, usted será remitido a un proveedor de Missouri Care, pero en ocasiones, es posible que lo remitan a un proveedor que no sea de Missouri Care. Esto puede suceder si Missouri Care no tiene un proveedor calificado para brindarle los servicios que usted necesita.

Si usted tiene una condición que requiere atención de un especialista, su PCP lo remitirá al especialista que necesita. La solicitud debe ser completada por su PCP y enviada a Missouri Care.

Si tiene alguna pregunta sobre las remisiones, comuníquese con Servicios al Cliente al **1-800-322-6027**.

NECESIDADES ESPECIALES DE ATENCIÓN DE SALUD

Si usted necesita atención de salud especial, llame a Missouri Care al **1-800-322-6027**. Missouri Care trabajará con usted para asegurarse de que usted obtenga la atención que necesita. Si tiene una enfermedad crónica y necesita ver un especialista por su atención médica, usted puede solicitar a Missouri Care que su PCP sea un especialista.

SERVICIOS

SUS BENEFICIOS DE SALUD CON LA ATENCIÓN MÉDICA ADMINISTRADA MO HEALTHNET

Algunos beneficios están limitados según su elegibilidad por grupo o edad. Los servicios limitados están marcados con un “*”. Algunos servicios requieren aprobación previa para recibirlos. Llame a Missouri Care al **1-800-322-6027** para obtener información sobre sus beneficios de salud.

- Atención de salud diurna para adultos*
- Ambulancia
- Centro quirúrgico ambulatorio, centros de maternidad
- Salud del comportamiento y abuso de sustancias
- Exámenes de cáncer
- Servicios dentales relacionados con traumas en la boca, mandíbula, dientes o partes continuas que fueran resultado de una lesión. Servicios dentales cuando la falta de tratamiento dental puede afectar negativamente una condición médica preexistente
- Equipo Médico Duradero (DME)
- Servicios de emergencia médica, de salud del comportamiento, de abuso de sustancias y de postestabilización
- Planificación familiar
- Servicios de atención de salud domiciliaria
- Hospicio, durante los últimos seis meses de vida
- Servicios en hospital, cuando necesite internación
- Pruebas de laboratorio y radiografías
- Beneficios de maternidad, que incluyen una enfermera obstetra certificada
- Servicios ópticos, que incluyen un examen completo o un examen limitado de ojos cada dos años por defectos de refracción, servicios relacionados con algún trauma o tratamiento de alguna enfermedad/condición médica (incluidas las prótesis oculares) y un par de anteojos cada dos años (durante cualquier período de 24 meses de duración)
- Servicios ambulatorios en hospital, cuando no se requiere internación
- Atención personal
- Podiatría, servicios médicos limitados para los pies
- Servicios de Proveedores de Cuidado Primario (PCP)
- Atención de especialistas con remisión del PCP
- Servicios relativos a un transplante
- Transporte para citas médicas*
- Usted puede obtener los siguientes servicios de su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet o de una agencia de salud pública local:
 - exámenes, pruebas y tratamiento para enfermedades de transmisión sexual
 - exámenes y pruebas de VIH
 - exámenes, pruebas y tratamiento para casos de tuberculosis
 - vacunas para niños
 - exámenes, pruebas y tratamiento para casos de envenenamiento por plomo

MÁS BENEFICIOS PARA NIÑOS Y MUJERES QUE PERTENEZCAN A LA CATEGORÍA MO HEALTHNET DE ASISTENCIA PARA MUJERES EMBARAZADAS

Se considera niño a toda persona menor de veintiún (21) años de edad. Algunos servicios requieren aprobación previa para recibirlos. Comuníquese con Servicios al Cliente al **1-800-322-6027** para obtener más información. Para obtener estos beneficios extra, las mujeres deben pertenecer a la categoría de MO HealthNet de asistencia para mujeres embarazadas.

- Rehabilitación diurna integral, servicios para ayudar a recuperarse de una lesión grave en la cabeza
- Servicios dentales
- Educación sobre diabetes y entrenamiento para el autocontrol
- Audífonos y servicios relacionados
- Podiatría, servicios médicos limitados para los pies
- Visión: los niños reciben cuidado de la visión de Missouri Care. Algunas mujeres embarazadas recibirán cuidado de la visión de Missouri Care, que incluye un (1) examen completo de la visión o un (1) examen limitado de ojos para defectos refractarios y un (1) par de anteojos al año.
- MO HealthNet tiene un programa especial para suministrar servicios médicos necesarios a los niños. El programa se denomina Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (Early Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) o Niños y Jóvenes Sanos (Healthy Children and Youth, HCY). Su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) puede brindarle a su niño los servicios de los programas EPSDT/HCY.

Algunos ejemplos de los servicios EPSDT/HCY incluyen:

- historia clínica del niño
- examen físico completo (sin vestimenta)
- análisis de sangre y/o de orina
- vacunas
- exámenes y estudios para determinar los niveles de plomo en sangre
- control del crecimiento y progreso de su hijo
- exámenes de audición, de visión y dentales
- cuidado y aparatos dentales cuando se necesiten por razones de salud
- servicio privado de enfermería en su hogar
- terapias especiales como terapia del habla, física u ocupacional
- dispositivos para ayudar a hablar a niños discapacitados
- atención personal para ayudar a cuidar de un niño enfermo o discapacitado
- administración de la atención de salud
- psicología y asesoramiento
- educación para la salud

Un examen de salud EPSDT/HCY ayuda a los niños a mantenerse saludables y a encontrar problemas que pueden llegar a necesitar tratamiento médico. Es necesario que lleve a su hijo a realizarse chequeos periódicos. Los niños de entre 6 meses y 6 años de edad deben realizarse chequeos para detectar envenenamiento por plomo. Puede utilizar el cuadro que aparece más abajo para anotar cuándo debe llevar a su hijo a realizarse un examen de salud o un examen para detectar envenenamiento por plomo.

Registro de Exámenes Médicos y Exámenes para Detectar Envenenamiento por Plomo		
Edad	Fecha del examen médico	Fecha del examen para detectar envenenamiento por plomo
Recién nacidos		
Al mes		
2-3 meses		
4-5 meses		
6-8 meses		
9-11 meses		
12-14 meses		Su hijo necesita un examen de nivel de plomo en sangre a los 12 y a los 24 meses de edad.
15-17 meses		
18-23 meses		
24 meses		
30 meses		
3 años		Su hijo necesita un examen de nivel de plomo en sangre una vez al año hasta los 6 años de edad en las áreas de alto riesgo.
4 años		
5 años		
6-7 años		
8-9 años		
10-11 años		

Registro de Exámenes Médicos y Exámenes para Detectar Envenenamiento por Plomo		
Edad	Fecha del examen médico	Fecha del examen para detectar envenenamiento por plomo
12-13 años		Se recomienda hacer un examen de nivel de plomo en mujeres en edad de concebir.
14-15 años		
16-17 años		
18-19 años		
20 años		

En este cuadro se mencionan los exámenes más importantes que su hijo necesita. Tenga en cuenta que estos no son todos los exámenes que su hijo puede necesitar. Hable con el PCP de su hijo.

Edad	Prueba
Nacimiento	Pruebas de PKU (o fenilcetonuria)
1-2 semanas	Pruebas de PKU y de tiroides
12 Meses	Prueba de tuberculosis, hemograma completo y prueba de nivel de plomo
2 años	Prueba de nivel de plomo en sangre
3 años	Prueba de nivel de plomo en sangre si se encuentra en un área de alto riesgo
4 años	Prueba de nivel de plomo en sangre si se encuentra en un área de alto riesgo
5 años	Prueba de nivel de plomo en sangre si se encuentra en un área de alto riesgo
6 años	Prueba de nivel de plomo en sangre si se encuentra en un área de alto riesgo

EXAMEN PARA DETECTAR PLOMO EN SANGRE PARA NIÑOS Y MUJERES EMBARAZADAS

Su hijo puede estar en riesgo de envenenamiento por plomo si:

- usted vive o visita una casa construida antes de 1978
- alguien que vive en su casa trabaja:
 - como plomero;
 - como mecánico de automóviles;
 - en una imprenta;
 - como obrero del acero;
 - en una fábrica de baterías;
 - como empleado en una gasolinera; o
 - en cualquier otro lugar donde haya plomo.

Su hijo puede envenenarse de otras formas. Llame al **1-800-322-6027** si tiene alguna pregunta sobre el envenenamiento por plomo.

Los niveles altos de plomo pueden causar daño cerebral e incluso la muerte. El plomo en los niños es una preocupación relacionada con la salud frecuente. Los niños deben realizarse exámenes de plomo:

- la ley del estado de Missouri establece que los niños deben realizarse este examen una vez al año si el niño tiene entre seis meses y seis años de edad y vive en una área de alto riesgo;
- cuando el niño tiene un año de edad y de nuevo al cumplir los dos años;
- cuando el niño tiene entre seis meses y seis años de edad y pueden existir probabilidades de que haya estado expuesto al plomo; y
- si el niño tiene menos de seis años y nunca se ha realizado exámenes para detectar los niveles de plomo.

Un examen de plomo consta de dos partes: Primero, el Proveedor de Cuidado Primario (PCP) hará algunas preguntas para determinar si el niño puede haber estado expuesto al plomo. Luego, el PCP puede tomar una muestra de sangre del niño para ver si hay plomo. A esto se le llama prueba del nivel de plomo en sangre. Los niños de uno año de edad y luego nuevamente a los dos años de edad deben realizarse pruebas del nivel de plomo en sangre. Los niños que tengan niveles altos de plomo en sangre deben recibir servicios de seguimiento para envenenamiento por plomo.

Los niveles altos de plomo en mujeres embarazadas pueden hacerle daño al hijo por nacer. Si usted está embarazada, hable con su PCP u obstetra para verificar si ha estado expuesta o no al plomo.

COBERTURA DEL RECIÉN NACIDO

Si tiene un bebé, usted deberá:

- Llamar al especialista en elegibilidad de Apoyo Familiar a la oficina local de la División de Apoyo Familiar cuanto antes para informar el nacimiento de su hijo. El estado le dará a su bebé un número de identificación, llamado Número DCN o de MO HealthNet.
- Llame a Missouri Care al **1-800-322-6027**; y
- Elija un PCP para su bebé de la red de Missouri Care.

Su bebé se inscribirá en Missouri Care. Llame a la Línea de Ayuda para Inscribirse en la Atención Médica Administrada MO HealthNet al 1-800-348-6627 si desea obtener un plan de Atención Médica Administrada MO HealthNet distinto para su bebé. Este es el único número de teléfono al cual puede llamar para cambiar el plan de Atención Médica Administrada MO HealthNet de su bebé. No puede inscribir a su bebé antes de que nazca. Tampoco puede cambiar el plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet de su bebé hasta después de que haya nacido y le haya sido asignado un número MO HealthNet. Los empleados de la División de Apoyo Familiar no pueden cambiar el plan de Atención Médica Administrada MO HealthNet de su bebé.

Para que su bebé reciba todos los servicios que necesita, siga usando su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet y su PCP actuales hasta que el nuevo plan entre en vigencia. Si quiere cambiar el plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet de su bebé, deben pasar, como máximo, 45 días hasta que el nuevo plan entre en vigencia.

VISITAS DE ENFERMERA PARA USTED Y SU BEBÉ

Usted y su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) pueden acordar que usted vaya a casa antes de tiempo luego de tener a su bebé. Si lo hace, usted podrá recibir dos visitas de una enfermera en su hogar. Usted podrá recibir las visitas de atención domiciliaria de una enfermera si deja el hospital antes de las 48 horas posteriores a haber tenido a su bebé o antes de las 96 horas posteriores a una cesárea. La primera visita de la enfermera tendrá lugar dentro de los dos días posteriores a que haya dejado el hospital. La segunda visita será dentro de las dos semanas posteriores a que haya dejado el hospital. Es posible que reciba más visitas de enfermera si lo necesita.

Durante una visita domiciliaria, la enfermera:

- Verificará su salud y la de su bebé;
- Hablará con usted acerca de cómo van las cosas;
- Responderá sus preguntas;
- Le enseñará a amamantar, entre otras cosas; y
- Hará pruebas de laboratorio si su PCP las solicita.

CAMBIOS EN LOS BENEFICIOS O LOS SERVICIOS

Missouri Care le enviará una carta cada vez que haya algún cambio en sus beneficios. En la carta se le explicará si los beneficios han cambiado o cesado. Usted recibirá una carta si la clínica de su PCP se muda. Le informaremos oportunamente si su PCP deja de atender a miembros de Missouri Care.

Llame a Servicios al Cliente al **1-800-322-6027** si tiene preguntas sobre los cambios en los beneficios o servicios.

CALENDARIO DE VACUNAS PARA NIÑOS

Las vacunas ayudan a prevenir enfermedades graves. Este cuadro lo ayudará a llevar un registro de las vacunas de su hijo. Si su hijo no recibió alguna vacuna a la edad indicada en el cuadro, deberá dársela. Hable con su PCP sobre las vacunas de su hijo. Los niños deben estar vacunados para ingresar a la escuela.

Registro de vacunas		
Edad	Vacuna	Fecha de aplicación
Nacimiento	Hep B	
1 mes	Hep B	
2 Meses	DTaP, Hib, IPV, PCV, Rotavirus	
4 Meses	DTaP, Hib, IPV, PCV, Rotavirus	
6 Meses	Hep B, DTaP, Hib, IPV, PCV, Influenza, Rotavirus	
12 Meses	Hib, PCV, MMR, Varicela, Serie Hep A	
15 Meses	DTaP	
4-6 años	DTaP, IPV, MMR, Varicela	
11-12 años	Tdap o Td, MCV, VPH (3 dosis)	
13-18 años	Tdap o Td, MCV, Serie VPH (refuerzo)	
Cada año	Influenza (después de los 6 meses)	

LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO

Los servicios que aparecen a continuación son ejemplos de servicios que Missouri Care no cubre:

- Algunos servicios que no son aprobados previamente por el PCP.
- Cirugías de cambio de sexo y cirugías para revertir la esterilización voluntaria.
- Servicios o elementos que se necesiten sólo por razones cosméticas.
- Servicios que el Director Médico de Missouri Care determine que son experimentales o que se proveen principalmente con propósitos de investigación.
- Elementos de cuidado personal, como cepillos de dientes o televisores en habitaciones de hospital.
- Missouri Care no pagará por servicios que no estén cubiertos por MO HealthNet y que no estén aprobados por el PCP o Missouri Care.

ATENCIÓN DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO

Missouri Care cubre sus necesidades de salud del comportamiento. No se necesita una remisión del PCP para la atención de salud del comportamiento. Se puede dirigir a cualquier proveedor de salud del comportamiento de la lista de proveedores de Missouri Care. Usted tiene cuatro visitas por año sin necesidad de obtener nuestra aprobación. Asegúrese de ver a un proveedor de salud del comportamiento de nuestra red. La atención de salud del comportamiento incluye atención para personas que abusan del alcohol o de las drogas o que necesitan otros servicios de salud del comportamiento. Llame a Missouri Care al **1-800-322-6027** o a Missouri Care Behavioral Health al **1-800-889-4073** para obtener servicios de salud del comportamiento.

Los niños que reciben Atención Alternativa o que cuentan con un subsidio por adopción obtienen atención de salud del comportamiento a través del sistema de pago por servicio de MO HealthNet con los proveedores aprobados por MO HealthNet. Estos niños obtienen atención de salud de Missouri Care.

SERVICIOS DE MANEJO DE CASOS

Missouri Care brindará servicios de manejo de casos a aquellos miembros que:

- Estén embarazadas
- Sean niños de hasta 6 años de edad y que tengan niveles altos de plomo en sangre

Dentro de los treinta (30) días posteriores a la inscripción, Missouri Care hará una evaluación de manejo de caso para nuevos miembros que tengan alguna de las siguientes condiciones:

- Cáncer;
- Enfermedades cardíacas;
- Dolor crónico;
- Hepatitis C;
- VIH/SIDA;

- Niños con necesidades de atención especial; esto incluye trastornos del espectro autista;
- Anemia falciforme;
- Trastornos de ansiedad; y
- Trastorno generalizado del desarrollo.

Usted puede pedir una evaluación para recibir servicios de manejo de casos en cualquier momento.

Manejo de Enfermedades

Si a usted le han diagnosticado depresión, asma, diabetes, COPD o CHF y le gustaría saber más acerca de la enfermedad, Missouri Care tiene un programa de manejo de enfermedades para ayudarlo. Llame a Missouri Care al **1-800-322-6027** para obtener ayuda sobre cómo manejar su enfermedad.

QUÉ ATENCIÓN PUEDE RECIBIR SI USA LA TARJETA ROJA O BLANCA DE MO HEALTHNET

Usted puede recibir la atención que no está cubierta por Missouri Care. Estos servicios están cubiertos por el sistema de pago por servicio de MO HealthNet con proveedores aprobados por MO HealthNet. Missouri Care puede ayudarlo a conseguir un proveedor aprobado por MO HealthNet para esa atención. Por favor, infórmele a su Proveedor de Cuidado Primario sobre la atención que recibe. Esto ayuda a su PCP a cuidarlo. Esta atención puede incluir lo siguiente:

- Farmacia
- Servicio de terapia para niños que forman parte de un programa educativo individualizado (Individual Education Plan, IEP) o de un plan familiar de servicios individualizados (Individualized Family Service Plan, IFSP). Los planes IEP e IFSP pueden ser solicitados por los padres, la escuela o el Departamento de Salud Mental.
- Visitas por parte de un trabajador de la salud para detectar la presencia de plomo en su hogar.
- Transplantes de médula ósea o de órganos.
- Examen Forense de Abuso Sexual/Recursos y Educación para Casos de Abuso de Menores (Sexual Assault Forensic Examination/Child Abuse Resource and Education, SAFE/CARE) para niños que han sufrido abusos.
- Los niños que reciben Atención Alternativa o que tienen subsidio por adopción obtienen atención de salud del comportamiento a través del sistema de pago por servicio de MO HealthNet con los proveedores aprobados por MO HealthNet. Estos niños obtienen atención de salud de Missouri Care.

- La Rehabilitación Psiquiátrica Comunitaria es un programa especial administrado por el Departamento de Seguridad Mental de Missouri para las personas que sufren de enfermedades mentales graves y trastornos emocionales.
- Tratamiento de drogas y alcohol de un proveedor de Tratamiento Completo y Rehabilitación para el Abuso de Sustancias (Comprehensive Substance Treatment and Rehabilitation, CSTAR). Llame al Departamento de Servicios al Cliente de Missouri Care al **1-800-322-6027** para obtener la lista de proveedores CSTAR.
- Manejo de casos específicos en servicios de salud del comportamiento.
- Abortos (interrupción del embarazo en casos de violación, incesto o cuando es necesario para salvar la vida de la madre).

¿QUÉ SUCEDE SI ESTOY EMBARAZADA?

Missouri Care brinda cuidados especiales a nuestras embarazadas. Si usted cree estar embarazada, llámenos de inmediato y póngase en contacto con un especialista en elegibilidad de la División de Apoyo Familiar. Cuando llame, Servicios al Cliente la ayudará a:

- elegir un PCP u obstetra para la atención en el embarazo (también llamada atención prenatal);
- participar en programas especiales para embarazadas;
- elegir un PCP para su bebé y uno para usted, que será su proveedor de cuidado primario luego del chequeo que se realiza seis semanas después del nacimiento del bebé.

La atención prenatal temprana y periódica es muy importante para su salud y la de su bebé.

Su PCP u obstetra le brindará:

- atención y servicios prenatales periódicos;
- información acerca de clases especiales para futuras mamás;
- información acerca de servicios de planificación familiar (que incluyen píldoras anticonceptivas, condones y ligadura de trompas);
- información sobre buena nutrición, ejercicios y qué puede ocurrir durante el embarazo;
- otros consejos útiles para futuras mamás.

Ni bien nazca el bebé, Missouri Care se encargará de brindarle toda la atención médica que usted y su hijo necesiten. Si ya no está embarazada, por favor, llame a Servicios al Cliente para cambiar de PCP si así lo desea.

PLANIFICACIÓN FAMILIAR

Todos los miembros de los planes de Atención Médica Administrada MO HealthNet pueden obtener servicios de planificación familiar sin importar su edad. Estos servicios son confidenciales. Usted puede ir a cualquier proveedor de Missouri Care o a un proveedor aprobado del sistema de pago por servicio para obtener servicios de planificación familiar. No necesita consultar con Missouri Care antes. Missouri Care pagará estos servicios.

TARIFAS DE EXPENDIO EN FARMACIAS

Tarifas de expendio en farmacias: los niños menores de diecinueve (19) años no tienen que abonar tarifas de expendio en farmacias. Los miembros de diecinueve (19) años o más abonarán una tarifa de expendio en farmacias por cada medicamento que compren. Esta tarifa es de entre \$.50 y \$2.00 por cada medicamento. El monto de la tarifa se basa en el costo del medicamento. Usted no debe abonar tarifas superiores a \$2.00 por cada medicamento. Recuerde que si compra más de un medicamento al mismo tiempo, tendrá que pagar la tarifa de cada uno de ellos.

No tendrá que abonar tarifas de expendio cuando los medicamentos sean para emergencias, planificación familiar, niños bajo cuidado de crianza, servicios EPSDT/HCY o razones relacionadas con el embarazo.

Para realizar consultas sobre lo que tiene que abonar, llame a la División de Servicios al Participante de MO HealthNet al 1-800-392-2161.

Usted podrá obtener sus medicamentos aun si no puede pagarlos. Quedará debiendo la tarifa y deberá pagarla como el resto de las facturas.

INFORMED HEALTH LINE 24 (LÍNEA DE ASESORAMIENTO DE SALUD)

Otra forma de hacerse cargo de su atención de salud es a través de la línea de salud informada de Missouri Care, Informed Health Line (IHL). Encontrará enfermeras disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder sus preguntas sobre atención de salud.

La IHL no reemplaza a su PCP. Pero, si es de noche y no puede ubicar a su PCP, las enfermeras pueden ayudarlo a decidir qué hacer. Las enfermeras también pueden brindarle asesoramiento sobre cómo sentirse mejor y mantenerse saludable.

Cuando su hijo esté despierto con dolor de oídos o usted no pueda dormir porque le duele la cabeza, es bueno saber que no esta solo.

Llame a la línea de salud informada, Informed Health Line, al 1-800-556-1555 (línea gratuita).

ATENCIÓN DE SALUD LEJOS DE CASA

- Si necesita atención de salud cuando está lejos de casa, llame a su PCP o a Missouri Care al **1-800-322-6027** para obtener ayuda.
- En caso de emergencia, no necesita llamar a su PCP antes. Diríjase a la sala de emergencias más cercana o llame al 911.
- Llame a su PCP luego de ir a una sala de emergencias.
- Obtenga atención de seguimiento de su PCP.
- Los servicios de atención de salud de rutina deben ser obtenidos de su PCP a su regreso.
- Cualquier servicio que obtenga fuera de los Estados Unidos y sus territorios no están cubiertos.

QUÉ SUCEDE SI NO TENGO TRANSPORTE

TRANSPORTE DE EMERGENCIA

Llame al 911 o a la ambulancia más cercana.

TRANSPORTE QUE NO ES DE EMERGENCIA (NEMT)

NEMT son las siglas en inglés de transporte que no es de emergencia. El NEMT puede usarse sin costo cuando no tenga forma de llegar a su cita de atención de salud. Le brindaremos vales para transporte público o autobuses, camionetas, taxis o incluso una ambulancia para trasladarlo a su cita de atención de salud. Missouri Care le brindará una forma de transporte que se adecue a sus necesidades. Usted no podrá elegir el tipo de automóvil o camioneta que lo transportará, ni qué compañía suministrará el transporte. Es posible que reciba ayuda para pagar los gastos de gasolina si tiene un amigo o vecino que lo pueda llevar. Esto debe ser aprobado antes de su cita.

¿Quién puede obtener servicios NEMT?

Usted debe pertenecer a Missouri Care el día de su cita.

- Algunas personas no reciben NEMT como parte de sus beneficios. Para consultar sobre este servicio, comuníquese con Servicios al Cliente al **1-800-322-6027**.
- Sólo pagaremos la tarifa de un niño y un padre o tutor y/o un asistente si su hijo es menor de 21 años y necesita pasar la noche lejos de casa o si necesita que alguien se quede con el menor. No pagaremos los gastos de otros niños o adultos.

¿A qué servicios de atención de salud puede llevarme NEMT?

- A citas para ver a un proveedor de Missouri Care o que acepta el sistema de pago por servicio de MO HealthNet.
- A citas para obtener un servicio cubierto por Missouri Care o por el sistema de pago por servicio de MO HealthNet.
- A citas para ver a un proveedor de salud cerca de donde usted vive. Si el proveedor se encuentra lejos, es posible que usted deba dar una justificación y obtener una nota de su PCP para recibir este servicio. Existen reglas sobre cuán lejos se puede viajar a las citas de atención de salud y obtener transporte.

- Algunos servicios ya incluyen NEMT. No lo transportaremos a los siguientes servicios. Por ejemplo: Servicios Integrales de Tratamiento y Rehabilitación para el Uso de Sustancias (CSTAR); servicios de hospicio; servicios de exención para casos de Retraso Mental y Discapacidad del Desarrollo (MRDD); algunos servicios de Rehabilitación Psiquiátrica Comunitaria (CPR); servicios de atención de salud diurna para adultos y servicios suministrados en su domicilio. Los distritos escolares deberán brindar transporte para los servicios del programa educativo individualizado (IEP) y los servicios médicos relacionados con IEP.
- El programa de NEMT lo llevará al proveedor de equipo médico duradero (DME) sólo si el proveedor no puede enviarle el equipo por correo o llevárselo a su hogar.
- El programa de NEMT no lo llevará a una farmacia. Hay muchas farmacias que le pueden enviar la medicación por correo o llevársela a su hogar.

¿Cómo uso el programa de NEMT?

Llame al 1-800-695-5791. Debe llamar al menos tres días antes de la fecha de la cita; de lo contrario es posible que no consiga el servicio NEMT. Usted puede conseguir transporte antes si su proveedor de cuidados de salud le da una cita de atención urgente. Puede llamar al siguiente número: **1-800-322-6027**. En caso de emergencia, llame al 911 o al número local para emergencias.

RECLAMACIONES Y APELACIONES

Es posible que no siempre esté conforme con Missouri Care. Queremos saber sobre usted. En Missouri Care hay personas que pueden ayudarlo. **Missouri Care no puede quitarle sus beneficios porque haga una reclamación o una apelación, ni porque pida una Audiencia Estatal Imparcial.**

Hay dos (2) maneras de informar a Missouri Care sobre un problema:

RECLAMACIÓN o APELACIÓN

Una reclamación es un modo de demostrar insatisfacción con respecto a:

- La calidad de la atención o de los servicios que recibió;
- La manera en que lo trató un proveedor; o
- Un desacuerdo que usted tenga con una política de Missouri Care.

Una apelación es un modo de solicitar una revisión cuando Missouri Care:

Toma medidas para:

- Rechazar o dar aprobación limitada para un servicio solicitado;
- Rechazar, reducir, suspender o finalizar un servicio ya aprobado; o
- Rechazar el pago de un servicio.

O:

- No actúa dentro de los plazos requeridos para obtener un servicio;
- No toma una decisión con respecto a la reclamación dentro de los treinta (30) días de recibida la solicitud;

- No toma una decisión acelerada dentro de los tres (3) días de recibida la solicitud;
- No toma una decisión sobre la apelación dentro de los cuarenta y cinco (45) días de recibida la solicitud.

Missouri Care debe darle una Notificación de Acción si ocurre alguna de estas acciones. La Notificación de Acción le informará qué hicimos y por qué, y le informará sus derechos para apelar o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.

Usted tiene algunos derechos especiales cuando hace una reclamación o una apelación:

1. Un profesional clínico calificado revisará las reclamaciones o las apelaciones médicas.
2. Si usted no habla o no entiende inglés, llame al **1-800-322-6027** para obtener ayuda de alguien que hable su idioma.
3. Puede pedirle a cualquier persona, como por ejemplo a un familiar, a su pastor, a un amigo o a un abogado, que lo ayude a hacer una reclamación o una apelación.
4. Si su salud física o del comportamiento corre peligro, se hará una revisión en un plazo de 3 días hábiles o antes. Esto se denomina revisión acelerada. Llame a Missouri Care y cuéntenos si cree que necesita una revisión acelerada.
5. Missouri Care puede tardar hasta catorce (14) días más en su decisión si usted solicita el cambio de plazo, o si creemos que es lo más conveniente para usted. Si Missouri Care cambia el plazo, debe comunicarle por escrito la razón de la demora.
6. Si ha estado recibiendo atención médica y Missouri Care reduce, suspende o finaliza el servicio, usted puede apelar. Para continuar recibiendo atención médica mientras apela la decisión, debe presentar la apelación en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que se envió por correo la Notificación de Acción, y pedirnos que no interrumparamos el servicio durante la apelación. Si no gana la apelación, es posible que deba pagar la atención médica que recibió durante este período.
7. Si la cuestión no puede resolverse, usted puede solicitar la inscripción en otro plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet.

CÓMO REALIZAR UNA RECLAMACIÓN O UNA APELACIÓN O PEDIR UNA AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL:

1. Reclamación - Usted puede presentar una reclamación por teléfono, personalmente o por escrito. Llame a Missouri Care al **1-800-322-6027** para presentar una reclamación.
 - Missouri Care le escribirá en un plazo de 10 días y le hará saber que recibió su reclamación.
 - Missouri Care debe darle aviso escrito sobre una decisión en un plazo de 30 días.

2. Apelación - Usted puede presentar una apelación ante Missouri Care en forma oral o escrita. A menos que necesite una revisión acelerada, debe completar una solicitud escrita aunque la haya presentado en forma oral.

- Debe apelar en un plazo de 90 días a partir de la fecha de nuestra Notificación de Acción.
- Si necesita ayuda para realizar una apelación, llame a Missouri Care al **1-800-322-6027**.
- Envíe su apelación por escrito a:

Missouri Care Health Plan
2404 Forum Blvd
Columbia, MO 65203

- Missouri Care debe escribirle en un plazo de 10 días e informarle que recibió su apelación.
- Missouri Care debe darle aviso escrito sobre una decisión en un plazo de 45 días, a menos que se trate de una revisión acelerada.

3. Audiencia Estatal Imparcial - Usted tiene derecho a pedir una Audiencia Estatal Imparcial cuando Missouri Care tome una medida o cuando una apelación no se decida a su favor. Puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial en forma oral o escrita. A menos que necesite una revisión acelerada, debe completar una solicitud escrita aunque la haya solicitado en forma oral.

- Debe solicitar una Audiencia Estatal Imparcial en un plazo de 90 días a partir de la fecha de la Notificación de Acción o de la Carta de Decisión sobre Apelación que Missouri Care envía por escrito.
- Si necesita ayuda para solicitar una Audiencia Estatal Imparcial, llame a la División MO HealthNet al 1-800-392-2161.
- Si usted no habla o no entiende inglés, llame al 1-800-392-2161 para obtener ayuda de alguien que hable su idioma.
- Puede enviar su solicitud escrita a: Participant Services Unit, MO HealthNet Division, P.O. Box 6500, Jefferson City, MO 65102-6500.
- Le enviarán un formulario para completar. Una vez que remita el formulario, se fijará una fecha para su audiencia.
- Puede pedirle a cualquier persona, como por ejemplo a un familiar, a su pastor, a un amigo o a un abogado, que lo ayude a pedir una Audiencia Estatal Imparcial.
- Se tomará una decisión en un plazo de 90 días a partir de la fecha en que usted solicitó la audiencia.
- Si su salud física o mental corre peligro, la decisión se tomará en un plazo de 3 días hábiles. Esto se denomina audiencia acelerada. Llame al 1-800-392-2161 si cree que necesita una audiencia acelerada.
- Si ha estado recibiendo atención médica y Missouri Care reduce, suspende o finaliza el servicio, usted puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial. Para continuar recibiendo atención médica, debe solicitar la Audiencia Estatal Imparcial en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que se envió por correo la Notificación de Acción por escrito y

pedirnos que no interrumpamos el servicio durante la apelación. Si no gana, es posible que deba pagar la atención médica que recibió durante este período.

FRAUDE Y ABUSO

Cometer fraude o abuso es ilegal. El fraude es un acto deshonesto intencional. Un miembro puede cometer fraude de las siguientes formas:

- Si deja que otro use la(s) tarjeta(s) de su plan de Atención Médica Administrada MO HealthNet o su tarjeta roja o blanca de MO HealthNet; o
- Si obtiene recetas para medicamentos con la intención de abusar de ellos o de venderlos.

Un proveedor puede cometer fraude de las siguientes formas:

- Facturar por servicios no provistos.

El abuso es un acto que no sigue las buenas prácticas. Un ejemplo de abuso por parte de un miembro es:

- Usar la sala de emergencias para una condición que no es de emergencia.

Un ejemplo de abuso por parte de un proveedor es:

- Recetar medicación más cara de lo necesario.

Usted debe reportar casos de fraude y abuso a:

Missouri Care Health Plan
1-800-322-6027.

o

MO HealthNet Division
Participant Services
1-800-392-2161

BAJA

Usted podrá ser dado de baja de Missouri Care si:

- Pierde la elegibilidad para la Atención Médica Administrada MO HealthNet;
- Se muda fuera del área de servicios de Missouri Care;
- No sigue las indicaciones de su PCP atención de salud o si falta a las citas continuamente, sin avisar ni llamar a su PCP;
- Ignora sus responsabilidades con Missouri Care y con la Atención Médica Administrada MO HealthNet;
- Deja que otro use sus beneficios y servicios de Missouri Care;

- Si trata en forma abusiva o amenazadora a los empleados o proveedores de Missouri Care;
- Decide cambiar de plan de Atención Médica Administrada MO HealthNet; o si
- Solicita el servicio de parto en la casa.

Si tiene algún problema con la atención médica que recibe, por favor llame a Servicios al Cliente. Nosotros le escribiremos e intentaremos ponernos en contacto con usted al menos tres veces dentro de los siguientes 90 días. Usted puede cambiar de plan de salud si no está satisfecho con la atención que recibe. Si quiere saber más acerca de cómo cambiar de plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet, llame a Servicios al Cliente al **1-800-322-6027** o a la Línea de Ayuda para Inscribirse en MO HealthNet al 1-800-348-6627.

Missouri Care quiere ayudarlo a resolver cualquier problema que pueda tener. Si usted no trabaja junto con Missouri Care, el estado puede cambiar su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet.

CAMBIOS QUE DEBE INFORMAR

Si se muda, es importante que llame a la oficina de la División de Apoyo Familiar y a la Línea de Ayuda para Inscribirse en la Atención Médica Administrada MO HealthNet al 1-800-348-6627 e **informe su nueva dirección**. Luego, comuníquese con Servicios al Cliente al **1-800-322-6027**. Su cobertura de Atención Médica Administrada MO HealthNet puede verse afectada. Si no sabemos dónde vive, usted recibirá información importante sobre su cobertura.

Los cambios que debe informar a la oficina local de la División de Apoyo Familiar incluyen datos relacionados con los siguientes factores:

- Composición de su familia (incluye el nacimiento de bebés);
- Ingresos;
- Dirección;
- Número de teléfono; y
- Disponibilidad de seguro.

CÓMO CAMBIARSE A OTRO PLAN DE SALUD DE ATENCIÓN MÉDICA ADMINISTRADA MO HEALTHNET

Usted puede cambiar de plan de salud de Atención Médica Administrada por cualquier razón durante los primeros 90 días posteriores a la inscripción en la Atención Médica Administrada MO HealthNet. También podrá cambiar de plan durante el periodo de inscripción abierta anual. Llame a la Línea de Ayuda para Inscribirse en la Atención Médica Administrada MO HealthNet al 1-800-348-6627 para obtener ayuda acerca de cómo cambiar de plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet.

Es posible cambiar de plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet luego de 90 días. Las razones para cambiar de plan incluyen, entre otras, las siguientes:

- Si se muda fuera del área de cobertura de Atención Médica Administrada MO HealthNet;
- Su PCP ya no es parte de Missouri Care y es parte de otro plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet; o
- El especialista u otro proveedor de atención de salud que le presta servicios ya no forma parte de Missouri Care y forma parte de otro plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet.

Missouri Care no puede obligarlo a abandonar su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet debido a un problema de salud.

SEGUROS

Usted cuenta con cobertura de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet a través de Missouri Care. Es posible que usted también tenga otro seguro de salud a través de su trabajo, un padre fallecido, un gremio u otra fuente. Si usted tiene otro seguro de salud además de la Atención Médica Administrada MO HealthNet, esa compañía deberá pagar la mayoría de los servicios de salud que usted reciba antes que Missouri Care. Si su otro seguro de salud cubre un servicio que Atención Médica Administrada MO HealthNet no cubre, usted le deberá pagar al proveedor lo que su seguro no pague. Es importante que le muestre a su proveedor de atención de salud las tarjetas de identificación de todos los seguros.

Missouri Care y la póliza de cualquier otro seguro de salud que lo cubra tienen reglas para la obtención de atención de salud. Usted debe seguir las reglas de cada póliza. Existen reglas sobre cómo utilizar servicios fuera de la red. Algunos servicios necesitan aprobación previa. Es posible que tenga que pagar el servicio si no sigue las reglas. Para obtener ayuda, llame a Missouri Care al **1-800-322-6027**.

Si tiene otro seguro de salud además de la Atención Médica Administrada MO HealthNet o si su seguro cambia, es necesario presentar la información sobre su seguro. Cuando llame a los siguientes números, tenga sus tarjetas de seguro a mano.

Usted debe llamar a:

- Missouri Care al **1-800-322-6027**; y
- La Línea de Ayuda para Inscribirse en la Atención Médica Administrada MO HealthNet al 1-800-348-6627; o
- la oficina local de la División de Apoyo Familiar.

Usted debe informarnos acerca del seguro que tenga a través de su trabajo, de lo contrario podrá perder los beneficios de MO HealthNet. MO HealthNet tiene un programa que puede pagar el costo de otros seguros de salud. El programa se denomina Pago de Prima del Seguro de Salud (Health Insurance Premium Payment, HIPP).

- Llame a la oficina local de la División de Apoyo Familiar si su trabajo le proporciona un seguro de salud.
- Llame a Responsabilidad de Terceros (Third Party Liability, TPL) al 573-751-2005 para realizar consultas sobre el programa HIPP.

Usted debe llamar a Missouri Care al **1-800-322-6027** o a la oficina local de la División de Apoyo Familiar dentro de los 30 días si:

- Se lesiona en un accidente de automóvil;
- Sufre una lesión en el trabajo;
- Se lesiona y tiene un abogado; u
- Obtiene dinero debido a un accidente.

EXPLICACIÓN DE BENEFICIOS

Usted puede pedir una Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits, EOB) a Missouri Care. Una EOB consiste de la lista de servicios que fueron facturados a Missouri Care. Esta lista contiene los reclamos pagos y los no pagos; para los reclamos no pagos, se detalla la razón por la cual no se pagaron.

REVISIÓN DE UTILIZACIÓN

Missouri Care es responsable de controlar que usted tenga la atención indicada. Para esto, es posible que tengamos que revisar las solicitudes que recibimos para algunos de sus servicios médicos:

- Antes que usted los reciba
- Mientras usted los recibe
- Después que los haya recibido

También es posible que revisemos los servicios que usted tendría que haber recibido y no recibió. Recibir la atención indicada cuando la necesita lo ayudará a mantenerse saludable.

SEGUNDA Y TERCERA OPINIÓN

Es posible que usted quiera recibir la opinión de otro proveedor de salud. En esos casos, debe solicitarle a su PCP o a Missouri Care esa segunda opinión. Missouri Care pagará por esto.

Usted podrá recibir una tercera opinión si su PCP y el segundo proveedor no están de acuerdo. Missouri Care pagará por esa tercera opinión. Es importante que recuerde llevar su tarjeta de seguro médico a las citas.

ESTRUCTURA DE LOS PLANES DE SALUD DE MISSOURI CARE

Si tiene preguntas acerca de la organización o los procedimientos de Missouri Care, llame a Servicios al Cliente al **1-800-322-6027**.

SI SE LE FACTURA A USTED

Missouri Care pagará todos los servicios cubiertos por la Atención Médica Administrada MO HealthNet. Cuando se trata de un servicio cubierto por la Atención Médica Administrada MO HealthNet, usted no recibirá una factura. Si elige pagar un

servicio, debe expresar por escrito que usted será responsable del pago antes de recibirlo.

Usted no tendrá que pagar los servicios de atención de salud cubiertos incluso si:

- El estado no paga su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet.
- Su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet no le paga al proveedor.
- La factura del proveedor es por un monto mayor al que paga su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet.
- Su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet no puede pagar sus facturas.

Usted puede tener que pagar los servicios que recibe si:

- Va a otro proveedor de salud sin remisión de su PCP.
- Elige recibir servicios médicos que no están cubiertos por la Atención Médica Administrada MO HealthNet.
- Va a un proveedor que no pertenece a Missouri Care sin aprobación previa.

Si recibe una factura, ¡no espere! Llame a Servicios al Cliente al **1-800-322-6027**. Missouri Care investigará el tema.

DECISIONES SOBRE SU ATENCIÓN DE SALUD

INSTRUCCIÓN ANTICIPADA DE ATENCIÓN DE SALUD

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar la atención médica. Podría llegar el momento en que usted se encuentre demasiado enfermo como para hablar con su PCP, familiares o amigos. Tal vez no pueda decirle a nadie qué atención médica quiere. La ley permite a los adultos utilizar dos recursos cuando esto sucede.

- La instrucción anticipada le permite dejar instrucciones por escrito sobre sus decisiones de tratamiento médico.
- También puede pedirle a alguien que tome las decisiones de su tratamiento en su nombre.

Si usted no hace una instrucción anticipada de atención de salud, es posible que su PCP no sepa qué atención médica quiere. Hable con su PCP o llame a Missouri Care al **1-800-322-6027** para obtener información acerca de la instrucción anticipada de atención de salud. Su PCP deberá guardar una copia escrita y firmada donde conste qué atención quiere. La instrucción anticipada forma parte de sus registros médicos.

En caso de que haya algún problema con la forma en que debe realizarse la instrucción anticipada, usted puede presentar una queja al Departamento de Salud y Servicios para la Tercera Edad de Missouri (Missouri Department of Health and Senior Services) al 573-751-6400 o escribir al P.O. Box 570, Jefferson City, Missouri 65102.

Las instrucciones anticipadas de atención de salud están disponibles en el Colegio de Abogados de Missouri:

Missouri Bar
326 Monroe
Jefferson City, MO 65101
573-635-4128

PRIMEROS PASOS

Missouri Care puede ayudar a que su niño obtenga servicios del Programa Primeros Pasos (First Steps). Primeros Pasos es el programa de intervención temprana de Missouri para bebés y niños pequeños con necesidades especiales. El programa ayuda a los niños con necesidades especiales y a sus familias a obtener servicios. Es para niños de hasta tres años de edad que tienen:

- Un retraso en el desarrollo del 50% o más, o
- Han sido diagnosticados con una condición médica que se sabe causa retraso en el desarrollo.

Los niños son elegibles para el programa Primeros Pasos si tienen un retraso significativo en una o más de las siguientes áreas:

- Cognición (aprendizaje);
- Comunicación (habla o audición);
- Habilidades adaptativas (autonomía);
- Física (caminar); o
- Social-emocional.

Los niños pueden ser remitidos a Primeros Pasos por:

- Médicos
- Hospitales, incluye centros de atención prenatal y postnatal
- Padres
- Programas de cuidado de niños
- Agencias de educación locales (que incluye educación especial y Padres como Maestros)
- Centros de salud pública
- Otras agencias de servicios sociales
- Otros proveedores de atención de salud

Primero se realiza una evaluación para determinar la elegibilidad y las necesidades del niño:

- Sin costo para la familia y
- Organizada por la oficina de Punto de Ingreso al Sistema (System Point of Entry, SPOE) más cercana al domicilio familiar.

Se deciden los servicios que recibirá el niño y se hace una lista en el plan familiar de servicios individualizados (IFSP). Missouri Care lo remitirá. Primeros Pasos y Missouri Care trabajarán juntos para organizar la atención de su niño.

DEFENSORES DE FAMILY HEALTH

Defensores de Family Health es un servicio de defensoría. Un defensor es una persona que resuelve conflictos, que puede asesorarlo y ayudarlo. Defensores de Family Health puede ayudarlo si usted:

- Necesita ayuda para comprender sus derechos y beneficios con el plan de Atención Médica Administrada MO HealthNet.
- Cree que le están negando su derecho a obtener atención médica.
- No puede resolver un problema hablando con su médico, una enfermera o un representante de su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet.
- Necesita hablar con alguien fuera de su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet.
- Necesita ayuda para presentar una reclamación.
- Necesita ayuda para apelar una decisión que haya tomado su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet.
- Necesita ayuda para obtener una Audiencia Imparcial Estatal.

SERVICIOS LEGALES DEL ESTE DE MISSOURI brinda atención en los siguientes condados y regiones:

Región del este:

Condados de Franklin, Jefferson, Lincoln, Madison, Perry, Pike, St. Charles, St. Francois, St. Louis, Ste. Genevieve, Warren y Washington y en la ciudad de St. Louis.

Región central:

Condados de Macon, Marion, Monroe, Montgomery, Ralls y Shelby.

Para obtener ayuda sin costo, llame a Ayuda legal del este de Missouri, Defensores de Family Health al 314-534-1263. Si llama de fuera de la ciudad o del condado de St. Louis, llame al 1-800-444-0514. También puede escribir a la siguiente dirección:

Advocates for Family Health
Legal Services of Eastern Missouri
4232 Forest Park Avenue
St. Louis, MO 63108

AYUDA LEGAL DEL OESTE DE MISSOURI brinda servicios en los siguientes condados y regiones:

Región del oeste:

Condados de Bates, Cass, Clay, Henry, Jackson, Johnson, Lafayette, Platte, Ray, St. Clair y Vernon

Región central:

Condados de Benton, Camden, Linn, Morgan, Pettis y Saline

Para obtener ayuda sin costo en los condados de Clay, Jackson y Platte, llame al 816-474-6750. Si se encuentra en los condados de Benton, Camden, Cass, Henry, Johnson, Lafayette, Morgan, Pettis, Ray, Saline o St. Clair, llame al 1-800-892-2943. Si se encuentra en los condados de Bates y Vernon, llame al 1-800-492-7095. Si se encuentra en el condado de Linn, llame al 1-800-892-2101. También puede enviarnos un fax al 816-474-9751 o escribirnos a:

Advocates for Family Health

Ayuda legal del oeste de Missouri
1125 Grand Boulevard, Suite 1900
Kansas City, MO 64106

SERVICIOS LEGALES DEL ÁREA CENTRAL DE MISSOURI brinda atención en los siguientes condados y regiones:

Región central:

Condados de Audrain, Boone, Callaway, Chariton, Cole, Cooper, Howard, Miller, Moniteau, Osage y Randolph.

Para obtener ayuda sin costo, por favor, llame al 573-442-0116 o al 1-800-568-4931. También puede enviarnos un fax al 573-875-0173 o escribirnos a:

Advocates for Family Health
Mid-Missouri Legal Services
205 E. Forest Avenue
Columbia, MO 65203

SERVICIOS LEGALES DEL SUR DE MISSOURI brinda atención en los siguientes condados y regiones:

Región central:

Condados de Gasconade, Laclede, Maries, Phelps y Pulaski.

Región del oeste:

Condados de Cedar y Polk

Para obtener ayuda sin costo, por favor, llame al 417-881-1397 o al número gratuito 1-800-444-4863. También puede enviarnos un fax al 417-881-2159 o escribirnos a:

Advocates for Family Health
Legal Services of Southern Missouri
2872 South Meadowbrook
Springfield, MO 65807

GLOSARIO

Atención fuera de casa-Servicios de atención alternativa (Cuidado de crianza) – la atención alternativa es la atención de niños que viven en un hogar que no es el de sus padres biológicos. El tribunal de menores puede retirar a los menores de sus hogares. La División de Menores arma un plan de servicios.

Atención Médica Administrada MO HealthNet – es una forma de obtener cobertura de MO HealthNet a través de un plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet en algunos condados del estado. Usted debe elegir un plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet o elegiremos uno para usted. También debe elegir un Proveedor de Cuidado Primario. Utilice su tarjeta de Atención Médica Administrada MO HealthNet y su tarjeta roja o blanca de MO HealthNet para obtener servicios. Mientras espera que se le asigne un plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet para recibir la atención de salud, usted podrá obtener servicios a través del sistema de pago por servicio de MO HealthNet. Los miembros de un plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet reciben algunos servicios mediante este sistema de pago por servicio. Puede llamar al 1-800-392-2161 para obtener información acerca de cómo obtener estos servicios.

Autorización previa – es el método de su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet para aprobar ciertos servicios.

DCN – Número de Cliente Departamental, también llamado número de MO HealthNet. Este es su número de identificación en MO HealthNet.

Elegibilidad por grupo – son miembros que reciben beneficios según su edad, composición de la familia e ingresos.

EPSDT – Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (Early Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment), también llamado Programa HCY.

Instrucción anticipada – le permite dejar instrucciones por escrito acerca de sus decisiones sobre tratamientos médicos y/o designar a alguien para que tome decisiones en su nombre.

PCP – el Proveedor de Cuidado Primario es un proveedor de atención de salud que coordina la atención de salud de un miembro.

Programa HCY - Niños y Jóvenes Sanos (Healthy Children and Youth, HCY), también llamado EPSDT.

Proveedores aprobados por MO HealthNet – un médico, enfermera, clínica, farmacia, hospital o cualquier otro proveedor que esté inscripto en la División MO HealthNet como proveedor aprobado de MO HealthNet. Los proveedores aprobados por MO HealthNet brindan servicios a través del sistema de pago por servicio de MO HealthNet. Usted deberá mostrarles su tarjeta roja o blanca de MO HealthNet. Los proveedores aprobados de MO HealthNet también son llamados proveedores de MO HealthNet. Usted puede realizar una búsqueda en línea para encontrar un proveedor

aprobado por MO HealthNet en www.dss.mo.gov/mhd/ o puede llamar al 1-800-392-2161 para obtener una lista de proveedores aprobados.

Remisiones – proceso utilizado por un PCP para que usted reciba atención de salud de otro proveedor, por lo general, para tratamientos de atención de especialistas.

Sistema de pago por servicio de MO HealthNet – es una forma de obtener algunos servicios de atención de salud que no están cubiertos por Missouri Care. Estos servicios pueden no estar cubiertos por el sistema de pago por servicio de MO HealthNet. Usted puede ver a cualquier proveedor aprobado que acepte el pago por servicio de MO HealthNet. Necesitará usar sólo su tarjeta roja o blanca de MO HealthNet. Llame al 1-800-392-2161 para obtener información acerca de cómo obtener estos servicios.

Subsidio por adopción – servicios de subsidio a familias que adoptan a un niño. Estos servicios financieros, médicos y de apoyo son para el niño hasta los 18 años de edad o, en algunos casos, hasta los 21 años de edad. Estos niños pueden optar por obtener atención médica como miembros del plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet o a través del sistema de pago por servicio de MO HealthNet con proveedores aprobados.

Tarjeta blanca de MO HealthNet (vigente desde enero de 2008) – es la tarjeta que se le envía si usted es elegible para MO HealthNet.

Tarjeta de Atención Médica Administrada MO HealthNet – la tarjeta que le envía su plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet.

Tarjeta roja de MO HealthNet – es la tarjeta que se le enviaba antes de enero de 2008 si usted era elegible para MO HealthNet.