



my choice
WISCONSIN
Health Plan



**My Choice Wisconsin
BadgerCare Plus y Medicaid SSI
Manual para miembros**

BadgerCare Plus Número gratuito 855-530-6790 Medicaid SSI Número gratuito 800-963-0035
TTY 711 www.mychoicewi.org Aprobado por el DHS el 11/22/2023



BadgerCare Plus

y

Medicaid SSI

Manual para miembros

Actualizado: Aprobado por el DHS
11/11/2023: 11/22/2023
BC_SSI_MemberHandbook_2023

Servicios de intérpretes

Inglés

ATTENTION: If you speak English, language assistance services are available to you free of charge. BadgerCare Plus members call 1-855-530-6790 (TTY: 711); Medicaid SSI members call 1-800-963-0035 (TTY: 711).

Español

ATENCIÓN: Si habla español, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles sin cargo, llame al BadgerCare Plus 1-855-530-6790 (TTY: 711); Medicaid SSI 1-800-963-0035 (TTY: 711).

Hmong

CEEBOOM: Yog koj hais lus Hmoob, kev pab rau lwm yam lus muaj rau koj dawb xwb. Hu BadgerCare Plus 1-855-530-6790 (TTY: 711); Medicaid SSI 1-800-963-0035 (TTY: 711).

Chino mandarín

注意：如果您说中文，您可获得免费的语言协助服务。请致电 BadgerCare Plus 1-855-530-6790 (TTY 文字电话: 711); Medicaid SSI 1-800-963-0035 (TTY 文字电话: 711).

Somali

DIGTOONI: Haddii aad ku hadasho afka Soomaaliha, adeegyada caawimada luqadda waxaa lagu heli karaa iyadoo bilaash ah. Wac BadgerCare Plus 1-855-530-6790 (TTY: 711); Medicaid SSI 1-800-963-0035 (TTY: 711).

Lao

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ BadgerCare Plus 1-855-530-6790 (TTY: 711); Medicaid SSI 1-800-963-0035 (TTY: 711).

Ruso

ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вам будут бесплатно предоставлены услуги переводчика. Позвоните по номеру: BadgerCare Plus 1-855-530-6790 (TTY: 711); Medicaid SSI 1-800-963-0035 (TTY: 711).

Serbocroata

PAŽNJA: Ako govorite srpsko-hrvatski imate pravo na besplatnu jezičnu pomoć. Nazovite. BadgerCare Plus 1-855-530-6790 (telefon za gluhe: 711); Medicaid SSI 1-800-963-0035 (telefon za gluhe: 711).

birmano

ဝက်းဇူးပူပီ၍ နားဆငါ - သဿည ဝုမန္တစကားေပုဟသူ ပုဖစၵက သင့အတြက အခမဲ့ပုဖင့ ဘာသာစကားကူညီေရး ဝနံေဆာင့မား ရရိဝံးဝိူည။ 1-800-963-0035 (TTY: 711) တြင့ ဖနံးေခင့ဆိုပါ။ BadgerCare Plus 1-855-530-6790 (TTY: 711); Medicaid SSI 1-800-963-0035 (TTY: 711).

Árabe

1- ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 800-963-0035 (رقم TTY: 711) BadgerCare Plus 1-855-530-6790 (TTY: 711); Medicaid SSI 1-800-963-0035 (TTY: 711). - والبكم الصم هاتف - **Arabic**

Vietnamita

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số BadgerCare Plus 1-855-530-6790 (TTY: 711); Medicaid SSI 1-800-963-0035 (TTY: 711).

My Choice Wisconsin:

- Proporciona ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidades, como:
 - Intérpretes en lengua de señas.
 - Información escrita en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos
- Ofrece servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con un representante del Servicio de atención al cliente:

- BadgerCare Plus 1-855-530-6790 (TTY: 711)
- Medicaid SSI 1-800-963-0035 (TTY: 711)

Tabla de contenido

IMPORTANT MY CHOICE WISCONSIN PHONE NUMBERS	5
<i>BadgerCare Plus Members</i>	6
<i>Medicaid SSI Members</i>	6
<i>Other Important Phone Numbers</i>	6
OTHER IMPORTANT PHONE NUMBERS ForwardHealth Member Services	7
WELCOME TO MY CHOICE WISCONSIN	9
Using Your My Choice Wisconsin Membership Card	9
Using Your ForwardHealth Card	9
Using the Provider Directory	10
New Member Discussion of Health Needs	11
GETTING THE CARE YOU NEED	12
Emergency Care	12
Urgent Care	13
Specialty Care	13
Care During Pregnancy and Delivery	13
Telehealth Services	14
Care After Normal Business Hours	14
Care When You Are Away From Home	14
WHEN YOU MAY BE BILLED FOR SERVICES	15
Covered and Noncovered Services	15
Copayments	15
SERVICES COVERED UNDER BADGERCARE PLUS or MEDICAID SSI	16
SERVICES COVERED BY MY CHOICE WISCONSIN	21
Mental Health and Substance Abuse Services	21
Family Planning Services	21
HealthCheck Services	21
Dental Services for My Choice Wisconsin Members Living in Milwaukee, Ozaukee, Racine, Kenosha, Washington, or Waukesha Counties	22
Dental Services for all other counties	23
SERVICES COVERED BY FORWARDHEALTH	23
Behavioral (Autism) Treatment Services	23
Chiropractic Services	24
Transportation Services	25

Pharmacy Benefits	25
SERVICES NOT COVERED UNDER BADGERCARE PLUS or MEDICAID SSI.....	25
IN LIEU OF SERVICE OR SETTING	26
GETTING A SECOND MEDICAL OPINION	26
CARE MANAGEMENT (COORDINATION).....	26
KNOWING PROVIDER CREDENTIALS	27
COMPLETING AN ADVANCE DIRECTIVE, LIVING WILL, OR POWER OF ATTORNEY FOR HEALTH CARE.....	27
NEW TREATMENTS AND SERVICES	27
OTHER INSURANCE	28
IF YOU MOVE	28
CHANGES IN YOUR MEDICAID COVERAGE.....	28
HMO EXEMPTIONS.....	28
FILING A GRIEVANCE OR APPEAL.....	29
Grievances	29
Appeals	30
Fair Hearings	32
YOUR RIGHTS	33
YOUR RESPONSIBILITIES.....	35
ENDING YOUR MEMBERSHIP IN MY CHOICE WISCONSIN.....	35
FRAUD AND ABUSE	36
YOUR RIGHT TO PRIVACY – NOTICE OF PRIVACY PRACTICES	36

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES DE MY CHOICE WISCONSIN

Representante del Servicio de atención al cliente Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	1-855-530-6790
---	----------------

Número de emergencia Llame las 24 horas del día, los siete días de la semana.	1-855-530-6790
TDD/TTY para personas con problemas de audición	Retransmisión de Wisconsin 711
Servicios oftalmológicos	1-855-398-8410
Servicios odontológicos Condados de Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Waukesha y Washington	1-855-398-8410

Miembros de BadgerCare Plus

Miembros de Medicaid SSI

Representante del Servicio de atención al cliente Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.	1-800-963-0035
Número de emergencia Llame las 24 horas del día, los siete días de la semana.	1-800-963-0035
TDD/TTY para personas con problemas de audición	Retransmisión de Wisconsin 711
Servicios oftalmológicos	1-855-398-8410
Servicios odontológicos Condados de Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Waukesha y Washington	1-855-398-8410

Otros números de teléfono importantes

Transporte a las citas de atención de la salud Veyo	1-866-907-1493 (TTY: 711)
Servicios odontológicos Todos los condados que no sean los mencionados anteriormente	1-800-362-3002
Especialista en inscripción en HMO de Medicaid	1-800-291-2002
Programa del Defensor del Pueblo del Estado de Wisconsin	1-800-760-0001

Si tiene una emergencia, llame al 911.

Llame al servicio de atención al cliente para:

- Preguntas sobre su afiliación a My Choice Wisconsin
- Preguntas sobre cómo recibir atención
- Ayudar para elegir un médico de familia u otro profesional sanitario
- Ayudar a obtener una nueva tarjeta de miembro de My Choice Wisconsin
- Ayudar a obtener una copia impresa del directorio de proveedores de My Choice Wisconsin
- Si recibe una factura por un servicio que no aceptó

Las llamadas a este número son gratuitas. Hay disponibles intérpretes de idioma gratuito para personas que no hablen inglés.

Llamar al miembro defensor para:

- Ayudar a resolver problemas con la atención
- Ayudar con la presentación de una queja o una queja formal
- Ayudar con la solicitud de una apelación o revisión de una decisión tomada por My Choice Wisconsin.

Las llamadas a este número son gratuitas. Hay disponibles intérpretes de idiomas gratuitos para personas que no hablen inglés.

OTROS NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES**Servicios a miembros de ForwardHealth**

Número de teléfono: 800-362-3002
a viernes

Horario: de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes

TDD/TTY: 888-701-1251

Correo electrónico: memberservices@wisconsin.gov

Llame a Servicios a miembros de ForwardHealth por:

- Preguntas sobre cómo usar su tarjeta ForwardHealth
- Preguntas sobre los proveedores o servicios de ForwardHealth
- Ayuda para obtener una nueva tarjeta ForwardHealth

1. Especialista en inscripción en HMO

Número de teléfono: 800-291-2002
a viernes

Horario: de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes

TDD/TTY: 888-701-1251

Llame al especialista en inscripciones de HMO por:

- Información general sobre organizaciones de mantenimiento de la salud (Health Maintenance Organizations, HMO) y atención administrada
- Ayuda con el término de la inscripción o la exención de My Choice Wisconsin o la atención administrada
- Si se muda fuera del área de servicio de My Choice Wisconsin

2. Programa del Defensor del Pueblo de HMO del Estado de Wisconsin

Un mediador es una persona que proporciona ayuda neutral, privada e informal para cualquier pregunta o problema que tenga como miembro de My Choice Wisconsin.

Número de teléfono: 800-760-0001
viernes

Horario: 8:00 a. m. a 4:30 p. m., de lunes a

TDD/TTY: 888-701-1251

Llame al Programa del Mediador por:

- Ayuda para resolver problemas con la atención o los servicios que recibe de My Choice Wisconsin
- Ayuda para entender sus derechos y responsabilidades como miembro
- Ayuda para presentar una queja formal, una queja o apelación de una decisión tomada por My Choice Wisconsin

3. Defensor externo (solo Medicaid SSI)

Número de teléfono: 800-708-3034
a viernes

Horario: de 8:30 a. m. a 5:00 p. m., de lunes

TDD/TTY: 888-701-1251

Llame al defensor externo de Medicaid SSI por:

- Ayuda para resolver problemas con la atención o los servicios que recibe de My Choice Wisconsin
- Ayuda con la presentación de una queja o una queja formal
- Ayuda con la solicitud de una apelación o revisión de una decisión tomada por My Choice Wisconsin.

BIENVENIDO A MY CHOICE WISCONSIN

Bienvenido a My Choice Wisconsin BadgerCare y Medicaid SSI. My Choice Wisconsin es un plan de salud que maneja los programas BadgerCare Plus y Medicaid SSI. BadgerCare Plus es un programa de atención sanitaria. Ayuda a niños de bajos ingresos, personas embarazadas y adultos en Wisconsin. Medicaid SSI es un programa que ayuda a las personas con ingresos de seguridad suplementarios (SSI) a recibir atención de la salud.

Como miembro de My Choice Wisconsin, debe recibir toda su atención de la salud por parte de médicos y hospitales de la red de My Choice Wisconsin. Consulte el Directorio de proveedores de My Choice Wisconsin para obtener una lista de estos proveedores. También puede llamar a un representante del servicio de atención al cliente: BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/ Medicaid SSI al 1-855-463-0026 o al 1-800-963-0035 y podemos ayudarle a encontrar un médico. Los proveedores que aceptan nuevos pacientes están marcados en el Directorio de proveedores.

En este libro, encontrará sus beneficios, derechos y responsabilidades como miembro. También puede encontrar este Manual para miembros, el Directorio de proveedores y más en www.mychoicewi.org.

Este manual puede ayudarle a:

- Saber la información básica sobre BadgerCare Plus y Medicaid SSI.
- Ver los servicios cubiertos por My Choice Wisconsin y ForwardHealth.
- Conocer sus derechos y responsabilidades como miembro.
- Presentar una queja formal o una apelación si tiene un problema o una inquietud.

My Choice Wisconsin cubrirá la mayoría de sus necesidades de atención de la salud. Wisconsin Medicaid cubrirá a otros a través de ForwardHealth. Consulte las secciones Servicios cubiertos por My Choice Wisconsin y Servicios cubiertos por ForwardHealth de este manual para obtener más información.

Uso de la tarjeta de miembro de My Choice Wisconsin

Utilizará su tarjeta de miembro de My Choice Wisconsin para recibir atención de médicos, clínicas y hospitales en la red de proveedores de My Choice Wisconsin. Esta es la lista de proveedores con los que My Choice Wisconsin tiene contratos para proporcionar sus servicios de atención de la salud.

Lleve siempre consigo su tarjeta My Choice Wisconsin. Muéstrela cada vez que reciba atención. Puede tener problemas para que le proporcionen atención de la salud o recetas si no lleva su tarjeta con usted. Si pierde, daña o le roban su tarjeta My Choice Wisconsin, llame a los Servicios para miembros de ForwardHealth al 800-362-3002 o vaya a su cuenta de ACCESS.

Uso de su Tarjeta de ForwardHealth

Usted obtendrá la mayor parte de su atención de la salud a través de los proveedores de My Choice Wisconsin. Sin embargo, es posible que necesite obtener algunos servicios utilizando su tarjeta ForwardHealth.

Utilice su tarjeta ForwardHealth para obtener los servicios de atención de la salud que se enumeran a continuación:

- Servicios de tratamiento conductual (autismo)
- Servicios quiroprácticos
- Servicios de intervención en crisis
- Servicios de recuperación de la comunidad
- Servicios comunitarios integrales
- Servicios odontológicos
 - *BadgerCare Plus*: Condados de Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Waukesha y Washington
 - *Medicaid SSI*: Condados de Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Waukesha y Washington
- Servicios de apoyo a la salud en el domicilio integrados de Hub and spoke
- Gestión del tratamiento farmacológico
- Medicamentos y servicios farmacéuticos
- Transporte médico no urgente
- Coordinación de cuidados prenatales
- Tratamiento del trastorno por consumo de drogas en el domicilio
- Servicios basados en la escuela
- Gestión de casos específicos
- Servicios relacionados con la tuberculosis

Su tarjeta de identificación de ForwardHealth es diferente de su tarjeta My Choice Wisconsin. Es una tarjeta de plástico con su nombre. También tiene un número de 10 dígitos y una franja magnética. Lleve siempre con usted su tarjeta ForwardHealth. Muéstrela cada vez que vaya al médico o al hospital y cada vez que surtan una receta. Puede tener problemas para obtener atención de la salud o recetas si no tiene su tarjeta con usted. Además, traiga cualquier otra tarjeta de seguro de salud que tenga. Esto podría incluir cualquier tarjeta de My Choice Wisconsin o de otros proveedores de servicios.

Si tiene preguntas sobre cómo utilizar su tarjeta ForwardHealth o si la pierde, se daña o se la roban, llame a los servicios de miembros de ForwardHealth al 800-362-3002. Para encontrar un proveedor que acepte su tarjeta de salud Forward Health:

1. Vaya a www.forwardhealth.wi.gov.
2. Haga clic en el enlace o icono Members (miembros) en la sección central de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña Resources (recursos).
4. Haga clic en el enlace Find a Provider (buscar un proveedor).
5. En Programa, seleccione BadgerCare/Medicaid.

O bien, comuníquese con Servicios para Miembros de ForwardHealth al 800-362-3002.

Uso del directorio de proveedores

Como miembro de My Choice Wisconsin, debe recibir su atención de la salud por parte de médicos y hospitales de la red de My Choice Wisconsin. Consulte nuestro directorio de proveedores para obtener una lista de estos proveedores. Los proveedores que aceptan nuevos pacientes están marcados en el Directorio de proveedores.

El directorio de proveedores es una lista de médicos, clínicas y hospitales que puede utilizar para obtener servicios sanitarios como miembro de My Choice Wisconsin. My Choice Wisconsin tiene el directorio del proveedor en diferentes idiomas y formatos. Puede encontrar el directorio de proveedores en nuestro sitio web en <https://mychoiceprovider.org/>. Para obtener una copia impresa del directorio del proveedor, llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente para BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035.

Los proveedores de My Choice Wisconsin son sensibles a las necesidades de muchas culturas. Consulte el directorio de proveedores de My Choice Wisconsin para obtener una lista de proveedores con personal que habla ciertos idiomas o entiende ciertas culturas étnicas o creencias religiosas. El directorio del proveedor también puede informarle sobre los alojamientos que ofrecen los proveedores.

Elegir un proveedor de atención primaria

Cuando necesite atención médica, llame primero a su médico de atención primaria (PCP). Es importante elegir un médico de cabecera para que administre toda su atención de la salud. Un proveedor de atención primaria podría ser un médico, enfermero, auxiliar médico u otro proveedor que le proporcione, dirija o le ayude a obtener servicios de atención médica. Puede elegir un proveedor de atención primaria en el directorio de proveedores de My Choice Wisconsin. Utilice la lista de proveedores que aceptan nuevos pacientes. Los médicos de HMO son sensibles a las necesidades de muchas culturas. Su médico de cabecera lo ayudará a decidir si necesita ver a otro médico o especialista y, si corresponde, lo referirá. Recuerde que debe obtener la aprobación de su médico de cabecera antes de consultar a otro médico.

Si usted es nativo americano o nativo de Alaska, puede elegir ver a un profesional de la salud indígena fuera de nuestra red.

Llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente para BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035 para elegir o cambiar su proveedor de atención primaria. Puede mantener a su proveedor actual de atención primaria si forma parte de nuestra red de proveedores. Su médico de cabecera lo ayudará a decidir si necesita ver a otro médico o especialista. Si es necesario, pueden derivarle. Si desea ver a un determinado especialista u hospital, necesitará una derivación de su médico de atención primaria. Deberá obtener la aprobación de su médico de atención primaria antes de ver a otro médico.

Es posible que acuda a un especialista en salud de la mujer sin una derivación, además de elegir un profesional de atención primaria. Podría ser un obstetra y un ginecólogo (obstetra/ginecólogo), una comadrona o una comadrona con licencia.

Charla de los nuevos miembros sobre necesidades sanitarias

My Choice Wisconsin se pondrá en contacto con usted por teléfono para hablar con usted sobre sus necesidades y circunstancias de salud individuales. Puede preguntar sobre los recursos de su comunidad o que sean parte de su nuevo plan de salud que pueda estar disponible para usted.

Pueden aprender más sobre usted y ayudarle a alcanzar sus objetivos de salud. Llame a BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035 para empezar.

ACCEDER A LA ATENCIÓN QUE NECESITA

Atención de urgencia

La atención de emergencia es la atención que se necesita de inmediato para una enfermedad, lesión, síntoma o afección que es muy grave. Algunos ejemplos son:

- Asfixia
- Convulsiones
- Convulsiones prolongadas o repetidas
- Huesos rotos graves
- Quemaduras graves
- Dolor intenso
- Sangrado intenso o inusual
- Sospecha de ataque cardíaco
- Sospecha de intoxicación
- Sospecha de accidente cerebrovascular
- Dificultad para respirar
- Pérdida del conocimiento

Si tiene una emergencia, llame al 911.

Si necesita atención de urgencia, obtenga ayuda lo antes posible . Intente acudir al hospital My Choice Wisconsin o al servicio de urgencias en busca de ayuda si puede. Si su afección no puede esperar, diríjase al proveedor más cercano (hospital, médico o clínica). **Llame al 911 o a los servicios de emergencia de policía o departamento de bomberos local si la emergencia es muy grave y no puede comunicarse con el proveedor más cercano.**

Si debe ir a un hospital o proveedor que no sea de My Choice Wisconsin, llame a nuestro representante de Servicio de atención al cliente de **BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035** tan pronto como pueda para informarnos lo que sucedió.

No necesita la aprobación de My Choice Wisconsin ni de su proveedor de atención primaria antes de recibir atención de emergencia.

Recuerde que las salas de emergencias del hospital son solo para emergencias reales. A menos que su afección sea muy grave, llame a su médico o a nuestro número de urgencias las 24 horas para **BadgerCare Plus al 1-855-530-6790 / Medicaid SSI al 1-800-963-0035** antes de ir a urgencias. Si no sabe si su enfermedad o lesión es una urgencia, llame a su médico o a nuestro número de urgencias las 24 horas al representante del servicio de atención al cliente de BadgerCare Plus al 1-855-530-6790 / Medicaid SSI al 1-800-963-0035 antes de ir a urgencias. La asistencia está disponible las 24 horas del día. Le informaremos en dónde puede obtener atención. **Es posible que tenga que pagar un copago si acude a un servicio de urgencias para recibir atención médica que no sea una urgencia.**

No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia.

Atención de urgencia

La atención urgente es la atención de una enfermedad, lesión o afección que necesita ayuda médica de inmediato, pero no requiere atención en emergencias. Algunos ejemplos son:

- Moretones
- Quemaduras leves
- Cortes leves
- La mayoría de los huesos rotos
- La mayoría de las reacciones a un fármaco
- Sangrado que no es intenso
- Esguinces

Debe recibir atención de urgencia de los proveedores de My Choice Wisconsin, a menos que obtenga nuestra aprobación para consultar a un proveedor que no sea de My Choice Wisconsin. No acuda a la sala de emergencias de un hospital para recibir atención de urgencia, a menos que obtenga primero la aprobación de My Choice Wisconsin.

Atención especializada

Un especialista es un médico experto en un área de la medicina. Existen muchos tipos de especialistas. Estos son algunos ejemplos:

- Oncólogos, que cuidan a personas con cáncer.
- Cardiólogos, que cuidan a personas con enfermedades cardíacas.
- Ortopedistas, que cuidan a personas con ciertas afecciones óseas, articulares o musculares.

Póngase en contacto con su médico de atención primaria si necesita atención de un especialista. La mayoría de las veces, necesita la aprobación de su médico de atención primaria y My Choice Wisconsin antes de ver a un especialista.

Atención durante el embarazo y el parto

Si queda embarazada, informe de inmediato a My Choice Wisconsin y a su agencia del condado o tribal para poder recibir la atención adicional que necesita. No tiene copagos cuando está embarazada.

Debe ir a un hospital de My Choice Wisconsin para tener a su bebé. Hable con su proveedor para conocer el hospital al que debe acudir cuando sea el momento de tener a su bebé. No salga del área para tener a su bebé a menos que tenga la aprobación de My Choice Wisconsin. Su proveedor de My Choice Wisconsin conoce sus antecedentes y es el mejor proveedor para ayudarla.

Además, hable con su médico si planifica viajar en su último mes de embarazo. Viajar durante su último mes de embarazo aumenta la probabilidad de que su bebé nazca mientras está lejos de casa. Muchas personas tienen una mejor experiencia al dar a luz con los médicos y en los hospitales en que se atendieron durante el embarazo.

Servicios de telesalud

La telesalud es el contacto de audio y vídeo con su médico o profesional de la salud utilizando su teléfono, ordenador o tableta. My Choice Wisconsin cubre los servicios de telesalud que su proveedor puede ofrecer con la misma calidad que los servicios presenciales. Esto podría ser visitas al consultorio médico, servicios de salud mental o de abuso de sustancias, consultas odontológicas y más. Hay algunos servicios que no puede obtener utilizando la telesalud. Esto incluye servicios en los que el proveedor necesita palparlo o examinarlo físicamente.

Tanto usted como su profesional sanitario deben aceptar una visita de telesalud. Siempre tiene derecho a negarse a una visita de telesalud y, en lugar de eso, realizar una visita en persona. Los beneficios y la atención de su BadgerCare Plus o Medicaid SSI no se verán afectados si rechaza los servicios de telesalud. Si su proveedor solo ofrece visitas de telesalud y usted quiere hacerlas en persona, pueden derivarlo a otro proveedor.

Los proveedores My Choice Wisconsin y Wisconsin Medicaid deben seguir las leyes de privacidad y seguridad al prestar servicios por telesalud.

Atención después del horario comercial normal

Si tiene una emergencia o un problema de atención médica urgente, siga las instrucciones para acceder a la atención de emergencia y de urgencia. Si no sabe si necesita atención de urgencia o de emergencia, llame a nuestro representante del Servicio de atención al cliente: BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035. Contamos con personal y enfermeros disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana para ayudarlo. También puede llamar a su médico de cabecera para obtener asistencia.

Atención cuando está lejos de su hogar

Siga estas reglas si necesita atención médica pero está demasiado lejos de su hogar para ir a su clínica o médico de cabecera habitual:

- **Para emergencias reales, diríjase al hospital, clínica o médico más cercano.** Llame a un representante del Servicio de atención al cliente de My Choice Wisconsin para BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035 tan pronto como pueda para informarnos lo que sucedió. Si necesita atención de emergencia fuera de Wisconsin, los proveedores de atención médica en el área donde se encuentre pueden tratarlo y enviar la factura a My Choice Wisconsin. Es posible que tenga que pagar un copago si recibe atención de emergencia fuera de Wisconsin. Si obtiene una factura por los servicios que ha recibido fuera de Wisconsin, llame al Servicio de atención al cliente, nuestro representante del Servicio de atención al cliente de BadgerCare Plus, al 1-855-530-6790/Medicaid SSI, al 1-800-963-0035.
- **Para atención de urgencia o de rutina lejos de casa, primero debe obtener nuestra aprobación para ir a otro médico, clínica u hospital.** Esto incluye a los niños que pasan tiempo fuera de casa con un padre o familiar. Llame a nuestro representante del Servicio de atención al cliente de BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035 para obtener la aprobación para ir a otro médico, clínica u hospital.

- **Para atención urgente o de rutina fuera de los Estados Unidos, llame primero a My Choice Wisconsin.** My Choice Wisconsin no cubre ningún servicio proporcionado fuera de los Estados Unidos, Canadá y México. Esto incluye a los servicios de emergencia. Si necesita servicios de emergencia mientras se encuentra en Canadá o México, My Choice Wisconsin cubrirá el servicio solo si el banco del médico o del hospital se encuentra en los Estados Unidos. Otros servicios pueden estar cubiertos con la aprobación de la HMO si el proveedor tiene un banco de los Estados Unidos. Llame a My Choice Wisconsin si recibe servicios de emergencia fuera de los Estados Unidos.

CUÁNDO SE LE PUEDEN FACTURAR LOS SERVICIOS

Servicios cubiertos y no cubiertos

Con BadgerCare Plus o Medicaid SSI, no tiene que pagar por los servicios cubiertos, salvo los copagos requeridos.

Es posible que tenga que pagar el coste total de los servicios si:

- El servicio no está cubierto por BadgerCare Plus o Medicaid SSI.
- Necesitaba la aprobación de un servicio de su proveedor de atención primaria o My Choice Wisconsin, pero no obtuvo la aprobación antes de recibir el servicio.
- My Choice Wisconsin determina que el servicio no es médicamente necesario para usted. Los servicios médicamente necesarios son servicios o suministros aprobados necesarios para diagnosticar o tratar una afección, enfermedad, enfermedad, lesión o síntoma.
- Ha recibido un servicio no urgente de un proveedor que no está en la red My Choice Wisconsin. O ha recibido un servicio no urgente de un proveedor que no acepta su tarjeta ForwardHealth.

Puede solicitar servicios no cubiertos si está dispuesto a pagar por ellos. Tendrá que hacer un plan de pagos por escrito con su proveedor. Los proveedores pueden facturarle hasta sus cargos habituales y acostumbrados por servicios no cubiertos.

Si recibe una factura por un servicio que no aceptó, llame a nuestro representante del Servicio de atención al cliente de BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035.

Copagos

En virtud de BadgerCare Plus y Medicaid SSI, My Choice Wisconsin y sus proveedores y subcontratistas pueden facturarle copagos. Un copago es una cantidad fija de dinero que usted paga por un servicio de atención de la salud cubierto. Los copagos para los miembros de BadgerCare Plus o Medicaid SSI suelen ser de \$3 o menos. Los siguientes miembros **no** tienen que pagar copagos:

- Residentes de asilos de ancianos
- Miembros terminalmente enfermos que reciben cuidados paliativos
- Mujeres embarazadas
- Miembros menores de 19 años
- Niños en cuidados de acogida o asistencia en la adopción

- Juventud que se encontraba al cuidado de personas de apoyo al cumplir 18 años. No tienen que pagar ningún copago hasta los 26 años.
- Miembros que se unen por inscripción exprés
- Indígenas americanos o miembros tribales nativos de Alaska, hijos o nietos de un miembro tribal, o cualquier persona que pueda obtener servicios de salud de nativos. La edad y los ingresos no importan. Esto aplica cuando se obtienen artículos y servicios de un proveedor de servicios sanitarios indios o del programa de atención de compra y derivada.

Los servicios por los que se le pueden cobrar copagos incluyen:

- Transporte que no sea de emergencia
- Medicamentos de venta con receta
- Servicios odontológicos en cualquier condado que NO sea Milwaukee, Waukesha, Ozaukee, Racine, Kenosha o Washington
- Servicios quiroprácticos en cualquier condado que NO sea Milwaukee, Waukesha, Ozaukee, Racine, Kenosha o Washington
- Servicios para el autismo

SERVICIOS CUBIERTOS POR LA ISS DE BADGERCARE PLUS o MEDICAID

My Choice Wisconsin es responsable de proporcionar la mayoría de los servicios cubiertos médicamente necesarios en virtud de los programas BadgerCare Plus y Medicaid SSI. Consulte Servicios cubiertos por My Choice Wisconsin en la página 20 para obtener más información sobre los servicios cubiertos por My Choice Wisconsin.

Algunos servicios están cubiertos por ForwardHealth. Para obtener más información sobre estos servicios, consulte la página 22, Servicios cubiertos por ForwardHealth.

Algunos servicios requieren **autorización previa** . La autorización previa es la aprobación por escrito de un servicio o receta médica. Es posible que necesite la autorización previa de My Choice Wisconsin o ForwardHealth antes de obtener un servicio o una receta.

Servicio	de cobertura según BadgerCare Plus o Medicaid SSI
Atención en centro quirúrgico ambulatorio	Cobertura de determinados procedimientos quirúrgicos y servicios de laboratorio relacionados por un copago de \$3
Servicios de tratamiento conductual (autismo)	* Cobertura completa (con autorización previa). Sin copago * Cubierto por ForwardHealth. Utilice su tarjeta ForwardHealth para obtener este servicio
Servicios quiroprácticos	BadgerCare Plus: Este es un beneficio cubierto para los miembros de My Choice Wisconsin BadgerCare Plus que viven en los condados de

	<p>Milwaukee, Waukesha, Ozaukee, Racine, Kenosha y Washington. Los miembros que vivan en estos condados no tendrán copago.</p> <p>Los miembros que vivan en condados no mencionados anteriormente, pueden obtener servicios quiroprácticos cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Los miembros pueden tener un copago de 0,50 a \$3.</p> <p>Medicaid SSI: Los servicios quiroprácticos son un beneficio cubierto por Medicaid SSI. Los miembros pueden obtener servicios quiroprácticos cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Los miembros pueden tener un copago de \$0,50 a \$3.</p>
Atención odontológica que no sea una emergencia	<p>Este es un beneficio cubierto a través de My Choice Wisconsin solo para miembros que viven en los condados de Milwaukee, Ozaukee, Racine, Kenosha, Washington y Waukesha. Los miembros en estos condados no tienen copago.</p> <p>En el caso de miembros de My Choice Wisconsin en todos los demás condados, puede obtener servicios odontológicos de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Estos miembros pueden tener un copago de \$0,50 a \$3 por servicio</p>
odontológico. Cirugía bucal/cirugía de la ATM	<p>My Choice Wisconsin no cubre la parte del dentista de la reclamación ni ninguna parte de la reclamación en la que la cirugía bucal/cirugía de la ATM se realice en un consultorio. Estos son beneficios cubiertos a través de la tarjeta ForwardHealth. Estos miembros pueden tener un copago de \$0,50 a \$3 por servicio.</p> <p>My Choice Wisconsin es responsable de todos los servicios complementarios al dentista cuando el procedimiento no se realiza en un consultorio.</p>
Emergencia odontológica	<p>Una emergencia odontológica se define como un servicio odontológico inmediato que se necesita para tratar dolor dental intenso, hinchazón, fiebre, infección o lesión en los dientes. Este es un beneficio cubierto a través de My Choice Wisconsin sin copago.</p>
Suministros médicos desechables	<p>Cobertura completa sin copago por los suministros obtenidos a través del programa de prestación médica My Choice Wisconsin.</p> <p>Los miembros pueden tener un copago de \$0,50 a \$3 para la División de Servicios de Medicaid (Division of Medical Services, DMS) obtenido a través del beneficio de la farmacia de ForwardHealth.</p>

Fármacos (con receta o de venta libre)	<p>Este no es un beneficio cubierto a través de My Choice Wisconsin. Su receta y ciertos artículos de venta libre son proporcionados por el estado, junto con su tarjeta de identificación de ForwardHealth.</p> <p>* Cobertura de fármacos con receta genéricos y de marca y algunos medicamentos de venta libre (over the counter, OTC).</p> <p>Copago; \$0.50 por fármacos de venta libre \$1 para fármacos genéricos \$3 por fármacos de marca</p> <p>Los copagos se limitan a \$12 por miembro, por proveedor, por mes. Los fármacos de venta libre no cuentan para el máximo de \$12.</p> <p>Límite de cinco renovaciones de receta de opioides por mes.</p> <p>* Cubierto por ForwardHealth. Use su tarjeta ForwardHealth para obtener medicamentos</p>
Equipo médico duradero (durable medical equipment, DME)	<p>Cobertura completa sin copago. Los artículos de alquiler no están sujetos a copago.</p>
Controles de salud de HealthCheck para niños	<p>* Cobertura completa de la controles de salud de HealthCheck y otros servicios para personas menores de 21 años * Consulte información adicional en la pág. 24</p>
Servicios auditivos	<p>Cobertura completa sin copago.</p>
Servicios de atención a domicilio	<p>Cobertura completa de servicios de enfermería privada, atención de la salud especializada en el hogar de ancianos, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla y atención personal ofrecida a través de la atención médica domiciliaria. Sin copago.</p>
Cuidados paliativos	<p>Cobertura completa sin copago.</p>
Servicios hospitalarios: pacientes hospitalizados	<p>Cobertura completa sin copago.</p>
Servicios hospitalarios: pacientes ambulatorios	<p>Cobertura completa sin copago.</p>
Servicios hospitalarios: servicio de urgencias	<p>Cobertura completa sin copago.</p>
Tratamiento de salud mental y abuso de sustancias	<p>* Cobertura completa sin copago. * Consulte información adicional en la pág. 24</p>

Servicios de enfermería a domicilio	Cobertura completa sin copago
Servicios médicos	Cobertura completa sin copago.
Servicios de podología	Cobertura completa sin copago.
Atención prenatal/de maternidad	Cobertura completa sin copago. Incluye la coordinación de atención prenatal y la detección preventiva en salud mental y el abuso de sustancias y asesoramiento para mujeres en riesgo de problemas de salud mental o abuso de sustancias
Servicios de planificación reproductiva y familiar	<p>Cobertura completa con las excepciones enumeradas a continuación. No cubre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reversión de la esterilización voluntaria • Tratamientos para la infertilidad • Paternidad subrogada y servicios relacionados, que incluyen, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> o Inseminación artificial o Atención obstétrica o Trabajo de parto o parto o Fármacos con receta o de venta libre <p>Cobertura completa sin copago por servicios recibidos a través de proveedores de My Choice Wisconsin.</p> <p>Los servicios a través de proveedores que no pertenecen a My Choice Wisconsin pueden dar lugar a un copago.</p>
Examen de la visión de rutina	<p>* Entrega de suministros quirúrgicos, de diagnóstico. El beneficio incluye un par de anteojos contratados y un antejo de reemplazo por miembro cada 12 meses. Sin copago.</p> <p>* Se aplican algunas limitaciones. Para obtener más información, llame al Servicio al Cliente Oftalmológico.</p>
Tratamientos: Terapia física, Terapia ocupacional Terapia del habla y del lenguaje	Cobertura completa sin copago.
Transporte: ambulancia, vehículo médico especializado (specialized motor vehicle, SMV), empresa de transporte común	<p>* Cobertura completa de transporte de emergencia y que no sea de emergencia hacia y desde un proveedor certificado para un servicio cubierto</p> <p>Copagos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Copago de \$2 por viajes en ambulancia no urgentes Copago de \$1 por viaje para transporte por vehículo a motor especializado

	<p>Sin copago por un transportista común o ambulancia de emergencia</p> <p>* Consulte información adicional en la pág. 29</p>
--	---

SERVICIOS CUBIERTOS POR MY CHOICE WISCONSIN

Servicios de salud mental y abuso de sustancias

My Choice Wisconsin proporciona servicios de salud mental y abuso de sustancias (drogas y alcohol) a todos los miembros. Si necesita estos servicios, llame al 1-800-963-0035. Si necesita ayuda inmediata, puede llamar a nuestras líneas de enfermería las 24 horas, que están abiertas los siete días de la semana.

BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-855-0026.

Todos los servicios proporcionados por My Choice Wisconsin son privados.

Servicios de planificación familiar

My Choice Wisconsin Health Plan proporciona servicios de planificación familiar privada a todos los miembros, incluidos los menores de 18 años. Si no desea hablar con su médico de cabecera sobre la planificación familiar, llame a nuestro proveedor del Servicio de atención al cliente de BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035. Lo ayudaremos a elegir un proveedor de planificación familiar de My Choice Wisconsin que sea diferente de su proveedor de cabecera.

Lo animamos a que obtenga servicios de planificación familiar de un proveedor de My Choice Wisconsin. Esto nos permite coordinar mejor toda su atención de la salud. Sin embargo, también puede ir a cualquier clínica de planificación familiar que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth, incluso si la clínica no forma parte de la red de proveedores de My Choice Wisconsin.

Servicios de HealthCheck

HealthCheck cubre revisiones médicas de miembros menores de 21 años. Los exámenes HealthCheck, también conocidos como “comprobaciones de control de niños sanos”, son visitas al médico que su hijo o adulto joven tiene cuando están bien. El médico hace preguntas y examina a su hijo. Esto es para asegurarse de que su hijo está sano y para que tome las medidas adecuadas para que se mantenga sano. Es un buen momento para hacer preguntas sobre salud que usted o su hijo puedan tener. HealthCheck también cubre el tratamiento de cualquier problema que se encuentre durante el examen de HealthCheck de su hijo.

HealthCheck tiene tres propósitos:

1. Encontrar y tratar problemas de salud de miembros menores de 21 años.
2. Compartir información sobre servicios sanitarios especiales para miembros menores de 21 años.
3. Hacer que miembros menores de 21 años sean elegibles para recibir atención de la salud no cubierta de otro modo.

El examen de HealthCheck incluye lo siguiente:

- Inmunizaciones apropiadas para la edad (vacunas)
- Análisis de laboratorio de sangre y orina
- Revisiones odontológicas y derivación a un dentista a partir de 1 año de edad
- Antecedentes de salud y desarrollo
- Comprobaciones auditivas
- Examen físico de la cabeza a los pies

- Pruebas de plomo para niños de 1 y 2 años de edad y niños menores de 6 años que nunca se han sometido a una prueba de plomo
- Comprobaciones de la visión

Para programar un examen HealthCheck o para obtener más información, llame a nuestro representante del Servicio de atención al cliente de BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035.

Si necesita transporte hacia o desde una cita de HealthCheck, llame al gerente de transporte médico que no sea de emergencia (non-emergency medical transportation, NEMT) de Wisconsin al 1-866-907-1493 (o al TTY 800-855-2880) para programar un transporte.

Servicios odontológicos para miembros de My Choice Wisconsin Health Plan que viven en los condados de **Milwaukee, Ozaukee, Racine, Kenosha, Washington o Waukesha**

My Choice Wisconsin proporciona todos los servicios odontológicos cubiertos a través de DentaQuest. Debe ir a un dentista de DentaQuest. Consulte el Directorio de proveedores o llame al Servicio de atención al cliente de DentaQuest al 1-855-398-8410 para conocer los nombres de nuestros dentistas.

Tiene derecho a una cita odontológica de rutina a en un plazo de 90 días desde la solicitud de su cita. Llame a My Choice Wisconsin para BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/ Medicaid SSI al 1-800-963-0035 si no puede acudir a una cita odontológica en un plazo de 90 días.

Llame al gerente de NEMT de transporte médico no urgente de Wisconsin al 866-907-1493 (o TTY 711) si necesita ayuda para ir o volver a la consulta del dentista. Pueden ayudar a conseguir un viaje.

Si tiene una emergencia odontológica, tiene derecho a recibir tratamiento dentro de las 24 horas de su solicitud. Una emergencia odontológica es una necesidad de servicios odontológicos inmediatos para tratar dolor en los dientes intenso, hinchazón, fiebre, infección o lesión en los dientes. Si tiene una urgencia odontológica:

- Si ya tiene un dentista que está con My Choice Wisconsin/DentaQuest:
 - Llame al consultorio del dentista.
 - Informe al consultorio del dentista que usted o su hijo tiene una emergencia odontológica.
 - Dígale al consultorio del dentista cuál es el problema odontológico exacto. Esto puede ser algo como un dolor de muelas intenso o hinchazón en la cara.
 - Llámenos si necesita ayuda para ir o volver de su cita odontológica.
- Si actualmente no tiene un dentista que esté con My Choice Wisconsin/DentaQuest:
 - Llame al Servicio de atención al cliente de DentaQuest al 1-855-398-8410. Díganos que usted/su hijo tiene una emergencia odontológica. Podemos ayudarlo a obtener servicios odontológicos.
 - Llámenos si necesita ayuda para obtener un traslado hacia o desde el consultorio del dentista.

Servicios odontológicos par todos los demás condados

Los servicios odontológicos son un beneficio cubierto para usted. Puede obtener servicios odontológicos cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Vaya a www.forwardhealth.wi.gov.
2. Haga clic en el enlace o icono Members (miembros) en la sección central de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña Resources (recursos).
4. Haga clic en el enlace Find a Provider (buscar un proveedor).
5. En Programa, seleccione BadgerCare/Medicaid.

O bien, puede llamar a Servicios para Miembros de ForwardHealth al 800-362-3002.

Tiene derecho a una cita odontológica de rutina a en un plazo de 90 días desde la solicitud de su cita. Llame a los Servicios de atención telefónica para miembros de la salud al 800-362-3002 si no puede acudir a una cita odontológica en un plazo de 90 días.

Llame al gerente de NEMT de transporte médico no urgente de Wisconsin al 866-907-1493 (o TTY 711) si necesita ayuda para ir o volver a la consulta del dentista. Pueden ayudar a conseguir un viaje.

Si tiene una emergencia odontológica, tiene derecho a recibir tratamiento dentro de las 24 horas de su solicitud. Una emergencia odontológica es una necesidad de servicios odontológicos inmediatos para tratar dolor en los dientes intenso, hinchazón, fiebre, infección o lesión en los dientes. Si tiene una urgencia odontológica:

- Si ya tiene un dentista que está en ForwardHealth:
 - Llame al consultorio del dentista.
 - Informe al consultorio del dentista que usted o su hijo tiene una emergencia odontológica.
 - Dígame al consultorio del dentista cuál es el problema odontológico exacto. Esto puede ser algo como un dolor de muelas intenso o hinchazón en la cara.
 - Llame al director de NEMT al 866-907-1493 o a los Servicios para miembros de ForwardHealth al 800-362-3002 si necesita ayuda para acudir a o desde su cita odontológica.
- Si actualmente no tiene un dentista que esté en ForwardHealth:
 - Llame a Servicios para Miembros de ForwardHealth al 800-362-3002. Díganos que usted o su hijo tiene una emergencia odontológica. Ellos pueden ayudarlo a acceder a servicios odontológicos.
 - Llámenos si necesita ayuda para gestionar un traslado hacia o desde el consultorio del dentista.

SERVICIOS CUBIERTOS POR FORWARDHEALTH

Servicios de tratamiento conductual (autismo)

Los servicios de tratamiento conductual son un beneficio cubierto por BadgerCare Plus/Medicaid SSI. Los servicios de tratamiento conductual se utilizan para tratar el autismo. Puede obtener

servicios para el tratamiento del autismo de un proveedor inscrito en Medicaid que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Vaya a www.forwardhealth.wi.gov.
2. Haga clic en el enlace o icono Members (miembros) en la sección central de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña Resources (recursos).
4. Haga clic en el enlace Find a Provider (buscar un proveedor).
5. En Programa, seleccione BadgerCare/Medicaid.

O bien, puede llamar a Servicios para Miembros de ForwardHealth al 800-362-3002.

Servicios quiroprácticos

BadgerCare Plus

Servicios quiroprácticos para miembros de My Choice Wisconsin Health Plan BadgerCare Plus que viven en los condados de Milwaukee, Waukesha, Ozaukee, Racine, Kenosha o Washington

My Choice Wisconsin proporciona servicios quiroprácticos cubiertos para los miembros de BadgerCare Plus que viven en los condados mencionados anteriormente. Debe ir a un proveedor de My Choice Wisconsin Health Plan. Consulte el Directorio de proveedores o llame al Servicio de atención al cliente al 1-855-530-6790 para conocer los nombres de nuestros quiroprácticos. En estos condados, no se aplica ningún copago a los servicios quiroprácticos.

Servicios quiroprácticos para los miembros de My Choice Wisconsin BadgerCare Plus que viven en condados no mencionados anteriormente

Los servicios quiroprácticos son un beneficio cubierto por BadgerCare Plus. Los miembros que viven en condados no mencionados anteriormente pueden obtener servicios quiroprácticos cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Vaya a www.forwardhealthwi.gov.
2. Haga clic en el enlace o icono Members (miembros) en la sección central de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña Resources (recursos).
4. Haga clic en el enlace Find a Provider (buscar un proveedor).
5. En Health Program (Programa de salud), seleccione BadgerCare/Medicaid.

O bien, puede llamar a Servicios para Miembros de ForwardHealth al 1-800-362-3002.

Medicaid SSI

Servicios quiroprácticos para miembros de My Choice Wisconsin Medicaid SSI

Los servicios quiroprácticos son un beneficio cubierto por Medicaid SSI. Los miembros pueden obtener servicios quiroprácticos cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Vaya a www.forwardhealthwi.gov.
2. Haga clic en el enlace o icono Members (miembros) en la sección central de la página.
3. Desplácese hacia abajo y haga clic en la pestaña Resources (recursos).
4. Haga clic en el enlace Find a Provider (buscar un proveedor).
5. En Health Program (Programa de salud), seleccione BadgerCare/Medicaid.

O bien, puede llamar a Servicios para Miembros de ForwardHealth al 1-800-362-3002.

Servicios de transporte

Puede obtener servicios de transporte médico no urgente (NEMT) a través del gerente de NEMT de Wisconsin. El gerente de NEMT organiza y paga los traslados a los servicios cubiertos para los miembros que no tienen otra forma de llegar allí NEMT puede incluir desplazamientos utilizando:

- Transporte público, como un autobús urbano
- Ambulancias que no son de emergencia
- Vehículos médicos especializados
- Otros tipos de vehículos, según las necesidades médicas y de transporte de un miembro

Si tiene un automóvil y puede conducir hasta su cita pero no puede pagar el combustible, es posible que sea elegible para el reembolso por millaje (dinero por combustible).

Debe programar los traslados de rutina al menos dos días hábiles antes de su cita. Llame al administrador de NEMT al 1-866-907-1493 o (al 711 TTY), de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m. También puede programar traslados para citas urgentes. Se proporcionará un traslado a una cita urgente en tres horas o menos.

Beneficios de farmacia

Puede obtener una receta de un proveedor, especialista o dentista de My Choice Wisconsin. Puede obtener recetas cubiertas y ciertos artículos de venta libre en cualquier farmacia que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth.

Sus beneficios de medicamentos recetados están cubiertos por Medicaid estatal. Puede tener copagos o límites en los medicamentos cubiertos. Si no puede pagar sus copagos, aún puede obtener sus medicamentos recetados.

Si tiene alguna pregunta sobre los medicamentos cubiertos por Badgercare Plus o Medicaid SSI o los copagos de medicamentos, póngase en contacto con los servicios de los miembros de ForwardHealth llamando al 800-362-3002.

SERVICIOS NO CUBIERTOS POR LA ISS DE BADGERCARE PLUS o MEDICAID

Los siguientes servicios no están cubiertos por BadgerCare Plus o Medicaid SSI:

- Servicios que no son médicamente necesarios
- Servicios que no han sido aprobados por My Choice Wisconsin o su proveedor de atención primaria cuando se requiere aprobación
- Gastos básicos normales, como pagos de alquiler o hipoteca, alimentación, servicios públicos, entretenimiento, ropa, muebles, artículos para el hogar y seguros
- Servicios o procedimientos experimentales o cosméticos
- Tratamientos o servicios de infertilidad
- Reversión voluntaria de la esterilización

- La salud mental de los pacientes ingresados permanece en entornos institucionales para los miembros de 22 a 64 años, a menos que se proporcione durante menos de 15 días en lugar del tratamiento tradicional
- Alojamiento y comida

EN LUGAR DE SERVICIO O ENTORNO

My Choice Wisconsin puede cubrir algunos servicios o entornos de atención que normalmente no están cubiertos en Wisconsin Medicaid. Estos servicios se denominan servicios o entornos “en lugar de”.

BadgerCare Plus o Medicaid SSI cubren lo siguiente en lugar de servicios o entornos:

- Servicios de salud mental hospitalaria en un instituto de enfermedad mental (institute of mental disease, IMD) para una persona de 22 a 64 años de edad durante no más de 15 días durante un mes.
- Tratamiento clínico subagudo basado en la comunidad (servicios de salud mental residencial a corto plazo).

Decidir si un servicio o entorno “de reemplazo” es adecuado para usted es un esfuerzo de equipo. My Choice Wisconsin trabajará con usted y su proveedor para ayudarle a elegir la mejor opción. **Tiene derecho a decidir no participar en uno de estos entornos o tratamientos.**

OBTENCIÓN DE UNA SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

Si no está de acuerdo con las recomendaciones de tratamiento de su médico, es posible que pueda obtener una segunda opinión médica. Comuníquese con su proveedor o con nuestro representante del Servicio de atención al cliente de BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035 para obtener información.

TRATAMIENTO DE LA ATENCIÓN (COORDINACIÓN)

Como miembro de My Choice Wisconsin, tiene acceso a un equipo de gestión de la atención. La gestión de la atención es un servicio gratuito para los miembros de My Choice Wisconsin. Le ayudará a identificar y cumplir sus objetivos de salud y bienestar. El equipo de gestión de la atención también le pondrá en contacto con proveedores, servicios comunitarios y apoyos sociales.

Cuando se inscriba en nuestro plan, recibirá una carta de divulgación o una llamada para hablar sobre sus necesidades sanitarias únicas. Es importante responder para que sepamos cómo satisfacer mejor sus necesidades. También puede llamar directamente al equipo de gestión de la atención al BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035.

Su cuidador también puede ayudarle a pasar del hospital u otros entornos de atención a su hogar. Llame a su gerente de atención para BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035 para obtener ayuda si es hospitalizado.

CONOCER LAS CREDENCIALES DE LOS PROVEEDORES

Tiene derecho a recibir información sobre nuestros proveedores, incluida la dirección, el número de teléfono, las calificaciones profesionales, la especialidad, la educación y la finalización de la residencia, la certificación de la junta y la recertificación del proveedor. Para obtener esta información, llame a nuestro representante de atención al cliente: BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035.

CÓMO COMPLETAR UNA DIRECTIVA ANTICIPADA, UN TESTAMENTO EN VIDA O UN PODER NOTARIAL PARA ATENCIÓN DE LA SALUD

Tiene derecho a dar instrucciones sobre lo que desea que se haga si no puede tomar decisiones por sí mismo. En ocasiones, debido a accidentes o enfermedades graves, las personas no están en condiciones de tomar decisiones de atención de la salud por sí mismas. Tiene derecho a expresar lo que usted quiere que suceda en estas situaciones. Esto significa que puede establecer una “directiva anticipada”.

Existen diferentes tipos de directivas anticipadas y diferentes denominaciones para ellas. Los documentos denominados “living will (testamento en vida)” y “power of attorney for health care (poder notarial para la administración de cuidados de la salud)” son ejemplos de directivas anticipadas.

Usted decide si quiere una directiva anticipada. Sus proveedores pueden explicarles cómo desarrollar y utilizar una directiva anticipada. Sin embargo, no pueden obligarle a tener una o tratarle de forma diferente si no tiene una.

Si desea obtener más información sobre las directivas anticipadas, comuníquese con su proveedor de cuidados de la salud. También puede encontrar formularios de directivas anticipadas en el sitio web del Departamento de Servicios de Salud (Department of Health Service, DHS) de Wisconsin en www.dhs.wisconsin.gov/forms/advdirectives.

Tiene derecho a presentar una queja formal ante la División de Garantía de Calidad del DHS si no se cumplen sus instrucciones anticipadas, su testamento en vida o sus deseos en poder notarial. Puede obtener ayuda para presentar una queja formal llamando a la División de Garantía de Calidad de DHS al 800-642-6552.

NUEVOS TRATAMIENTOS Y SERVICIOS

My Choice Wisconsin cuenta con un proceso para revisar nuevos tipos de servicios y tratamientos. Como parte del proceso de revisión, My Choice Wisconsin:

- Revisa los estudios científicos y los estándares de atención para asegurarse de que los nuevos tratamientos o servicios son seguros y útiles.
- Analiza si el gobierno ha aprobado el tratamiento o servicio.

My Choice Wisconsin cuenta con un comité para evaluar y abordar los desarrollos tecnológicos y la nueva aplicación de la tecnología existente, incluidos los procedimientos médicos y de atención de la salud conductual, productos farmacéuticos y dispositivos. Además, el comité evalúa la inclusión de nueva tecnología en su plan de beneficios y para mantenerse al día con los

cambios y garantizar que los miembros tengan acceso equitativo a una atención segura y eficaz. También revisan si el tratamiento está aprobado por el gobierno y ha demostrado en estudios confiables cómo afecta a los pacientes.

OTRO SEGURO

Informe a sus proveedores si tiene otro seguro además de BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Sus proveedores deben facturar a su otro seguro antes de facturar a My Choice Wisconsin Health Plan. Si su médico de My Choice Wisconsin u otro proveedor de atención médica no acepta su otro seguro, llame al especialista en inscripciones en HMO al 800-291-2002. Pueden decirle cómo usar ambos planes de seguro.

SI SE MUDA

Si tiene previsto mudarse, póngase en contacto con su agencia regional o tribal. Si se muda a otro condado, también debe comunicarse con la agencia tribal o del condado en su nuevo condado para actualizar su elegibilidad para BadgerCare Plus o Medicaid SSI.

Si se muda fuera del área de servicio de My Choice Wisconsin, llame al especialista en inscripciones en HMO al 800-291-2002. Lo ayudarán a elegir una nueva HMO que brinde servicios en su nueva área.

CAMBIOS EN SU COBERTURA DE MEDICAMENTOS

Si se ha mudado de ForwardHealth o de una HMO de BadgerCare Plus o Medicaid SSI a una nueva HMO de BadgerCare Plus o Medicaid SSI, tiene derecho a:

- Continuar viendo a sus proveedores actuales y acceder a sus servicios actuales durante un máximo de 90 días. Llame a su nueva HMO cuando realice la inscripción para informarles de quién es su proveedor. Si este proveedor todavía no está en la red HMO después de 90 días, usted elegirá un nuevo proveedor que esté en la red HMO.
- Obtenga los servicios que necesita para evitar riesgos graves para la salud u hospitalización.

Llame al representante del servicio de atención al cliente de My Choice en Wisconsin para obtener información sobre BadgerCare Plus en 1-855-530-6790 / Medicaid SSI al 1-800-963-0035 para obtener más información sobre los cambios en su cobertura.

EXENCIONES DE HMO

My Choice Wisconsin es una organización de mantenimiento de la salud, o HMO. Las HMO son compañías de seguros que ofrecen servicios de determinados proveedores.

Por lo general, debe inscribirse en una HMO para obtener beneficios de atención de la salud a través de BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Una exención de HMO significa que no tiene que unirse a un HMO para obtener sus beneficios de BadgerCare Plus o Medicaid SSI. La mayoría de las exenciones se conceden solo durante un breve periodo de tiempo. Por lo general, es para permitirle completar un ciclo de tratamiento antes de inscribirse en una HMO. Si cree que

necesita una exención de la inscripción en la HMO, llame al especialista en inscripciones en HMO al 800-291-2002 para obtener más información.

PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA FORMAL O APELACIÓN

Quejas formales

¿Qué es una queja formal?

Tiene derecho a presentar una queja formal si no está satisfecho con nuestro plan o proveedores. Una queja formal es cualquier queja sobre My Choice Wisconsin o un proveedor de red que no esté relacionada con una decisión que My Choice Wisconsin haya tomado sobre sus servicios de atención de la salud. Usted podría presentar una queja formal sobre aspectos como la calidad de los servicios que se le proporcionaron, falta de educación por parte de un proveedor o un empleado, y no respetar sus derechos como miembro.

¿Quién puede presentar una queja formal?

Usted puede presentar una queja formal. Un representante autorizado, un responsable de la toma de decisiones legales o un proveedor también pueden presentar una queja formal por usted. Nos pondremos en contacto con usted para obtener su permiso si un representante autorizado o proveedor presenta una queja formal por usted.

¿Cuándo puedo presentar una queja formal?

Usted (o su representante) puede presentar una queja formal en cualquier momento.

¿Cómo puedo presentar una queja formal con My Choice Wisconsin?

Hable con el defensor de los miembros de My Choice Wisconsin llamando al 1-800-963-0035, o escríbanos a la siguiente dirección si tiene una queja formal:

My Choice Wisconsin Health Plan
Attn: Defensor del miembro
10201 West Innovation Drive, Suite 100
Wauwatosa, WI 53226

Si presenta una queja ante My Choice Wisconsin, tendrá la oportunidad de aparecer en persona del Comité de Apelación y Reclamación de My Choice Wisconsin. Mi elección Wisconsin tendrá 30 días a partir de la fecha en que se reciba la queja para darle una decisión para resolver la queja.

¿Quién me puede ayudar a presentar una queja formal?

My Choice, el defensor miembro de Wisconsin, puede trabajar con usted para resolver el problema o ayudarlo a presentar una queja formal.

Si desea hablar con alguien fuera de My Choice Wisconsin sobre el problema, llame al especialista en inscripciones en HMO al 800-760-0001. El programa Ombuds puede ayudarlo a resolver el problema o escribir una queja formal a My Choice Wisconsin. Si está inscrito en un programa de Medicaid SSI, también puede llamar al defensor externo de SSI al 800-928-8778 para obtener ayuda con la presentación de quejas formales.

¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la respuesta de My Choice Wisconsin?

Si no está de acuerdo con la respuesta de My Choice Wisconsin a su queja, puede solicitar una revisión de su queja con el Departamento de Servicios Sanitarios (DHS) de Wisconsin.

Escribir a: **BadgerCare Plus y Medicaid SSI**
HMO Mediador
P.O. Box 6470
Madison, WI 53716-0470

O llame al: 800-760-0001

¿Se me tratará de forma diferente si presento una queja?

No recibirá un trato diferente al de otros miembros porque presente una queja o una queja formal. Su atención de la salud y beneficios no se verán afectados.

Apelaciones

¿Qué es una apelación?

Tiene derecho a solicitar una apelación si no está satisfecho con una decisión tomada por My Choice Wisconsin. Una apelación es una solicitud para que My Choice Wisconsin revise una decisión tomada que afecta sus servicios. Estas decisiones se denominan **determinaciones adversa de beneficios**.

Una **determinación adversa de beneficios** es cualquiera de los siguientes:

- My Choice Wisconsin planifica poner término, suspender o reducir un servicio que recibe actualmente.
- My Choice Wisconsin decide denegar un servicio que usted solicitó.
- My Choice Wisconsin decide no pagar un servicio.
- My Choice Wisconsin le solicita pagar una cantidad que usted piensa que no debe.
- My Choice Wisconsin decide denegar su solicitud de obtener un servicio de un proveedor fuera de la red cuando vive en un área rural que solo tiene un HMO.
- My Choice Wisconsin no coordina ni presta servicios de manera oportuna.
- My Choice Wisconsin no cumple con los plazos requeridos para resolver su queja formal o apelación.

My Choice Wisconsin le enviará una carta si ha recibido una determinación de beneficio adverso.

¿Quién puede presentar una apelación?

Puede solicitar una apelación. Un representante autorizado, un responsable de la toma de decisiones legales o un proveedor también pueden presentar una apelación por usted. Nos pondremos en contacto con usted para obtener su permiso si un representante autorizado o proveedor presenta una queja formal por usted.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Usted (o su representante) debe solicitar una apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha en la carta en la que se describe la determinación del beneficio adverso.

¿Cómo puedo presentar una apelación con My Choice Wisconsin?

Si desea apelar a una determinación de beneficio adverso, puede llamar al defensor miembro de My Choice Wisconsin al 800-963-0035 o escribir a la siguiente dirección:

My Choice Wisconsin Health Plan
Attn: Defensor del miembro
10201 West Innovation Drive, Suite 100
Wauwatosa, WI 53226

Si solicita una apelación con My Choice Wisconsin, tendrá la oportunidad de apelar en persona frente al Comité de Apelación y Reclamación de My Choice Wisconsin. Una vez que se solicite su apelación, My Choice Wisconsin Health Plan tendrá 30 días calendario para comunicarle una decisión.

¿Qué pasa si no puedo esperar 30 días para tomar una decisión?

Si usted o su médico creen que esperar 30 días podría dañar gravemente su salud o su capacidad para realizar sus actividades diarias, puede solicitar una apelación rápida. Si My Choice Wisconsin está de acuerdo con que usted necesita una apelación rápida, recibirá una decisión en el plazo de las 72 horas.

¿Quién puede ayudarme a solicitar una apelación?

Si necesita ayuda para escribir una solicitud de apelación, llame a su defensor miembro de My Choice Wisconsin al 800-963-0035.

Si desea hablar con alguien fuera de My Choice Wisconsin, puede llamar al BadgerCare Plus y Medicaid SSI Ombuds al 800-760-0001. Si está inscrito en un programa de Medicaid SSI, también puede llamar al defensor externo de SSI al 800-708-3034 para obtener ayuda con su apelación.

¿Puedo seguir recibiendo el servicio durante mi apelación?

Si My Choice Wisconsin decide detener, suspender o reducir un servicio que está recibiendo actualmente, tiene derecho a solicitar que se siga prestando su servicio durante su apelación. Deberá enviar su solicitud por correo electrónico, fax o correo electrónico en un plazo determinado, lo que ocurra más tarde:

- para o antes de la fecha en que My Choice Wisconsin planea poner término, suspender o reducir sus servicios.
- dentro de un plazo de 10 días desde la recepción del aviso de que su servicio se reducirá.

Si la decisión de My Choice Wisconsin sobre su apelación no está a su favor, es posible que tenga que devolver My Choice Wisconsin por el servicio que recibió durante el proceso de apelación.

¿Se me tratará de forma diferente si solicito una apelación?

No recibirá un trato diferente al de otros miembros porque solicite una apelación. La calidad de atención de la salud y otros beneficios no se verán afectados.

¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de My Choice Wisconsin sobre mi apelación?

Si no está de acuerdo con la decisión de My Choice Wisconsin sobre su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial con la División de Audiencias y Apelaciones de Wisconsin. A continuación encontrará más información sobre las audiencias justas.

Audiencias imparcial

¿Qué es una audiencia imparcial?

Una audiencia imparcial es una revisión de la decisión de My Choice Wisconsin sobre su apelación por parte de un juez administrativo del condado donde vive. **Primero debe apelar a My Choice Wisconsin antes de solicitar una audiencia imparcial.**

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia imparcial?

Debe solicitar una audiencia imparcial en un plazo de 90 días a partir de la fecha en la que My Choice Wisconsin tomó una decisión por escrito sobre su apelación.

¿Cómo puedo solicitar una audiencia imparcial?

Si desea una audiencia imparcial, envíe una solicitud por escrito a:

Department of Administration
Division of Hearings and Appeals
P.O. Box 7875
Madison, WI 53707-7875

Tiene derecho a ser representado en la audiencia y puede traer a un amigo para que lo apoye. Si necesita un arreglo especial para una discapacidad o para la traducción a otro idioma, llame al 608-266-7709.

¿Quién puede ayudarme a solicitar una audiencia imparcial?

Si necesita ayuda para redactar una solicitud de audiencia imparcial, llame a los defensores de BadgerCare Plus y Medicaid SSI al 800-760-0001. Si está inscrito en un programa de Medicaid SSI, también puede llamar al defensor externo de SSI al 800-708-3034 para obtener ayuda.

¿Puedo seguir recibiendo el servicio durante mi audiencia imparcial?

Si My Choice Wisconsin decide detener, suspender o reducir un servicio que está recibiendo actualmente, tiene derecho a solicitar que se siga prestando su servicio durante su apelación. Tendrá que solicitar que el servicio continúe durante su audiencia imparcial, incluso si ya ha solicitado continuar con el servicio durante su recurso My Choice Wisconsin. Deberá enviar su solicitud por correo electrónico, fax o correo electrónico en un plazo determinado, lo que ocurra más tarde:

- para o antes de la fecha en que My Choice Wisconsin planea poner término, suspender o reducir sus servicios.
- dentro de un plazo de 10 días desde la recepción del aviso de que su servicio se reducirá.

Si la decisión de My Choice Wisconsin sobre su apelación no es a su favor, es posible que tenga que devolver My Choice Wisconsin por el servicio que recibió durante el proceso de apelación.

¿Se me tratará de forma diferente si solicito una audiencia imparcial?

No recibirá un trato diferente al de otros miembros porque solicite una audiencia imparcial. La calidad de atención de la salud y otros beneficios no se verán afectados.

SUS DERECHOS

1. Tiene derecho a obtener información de una manera que funcione para usted. Esto incluye:

- Derecho a un intérprete durante cualquier servicio que cubra BadgerCare Plus/Medicaid SSI.
- Derecho a acceder la información proporcionada en este manual del miembro en otro idioma o formato.

2. Derecho a ser tratado con dignidad, respeto y justicia y con consideración por la privacidad. Esto incluye:

- Tiene derecho a no ser víctima de discriminación. My Choice Wisconsin debe obedecer las leyes que lo protegen de ser discriminado o tratado de manera injusta. My Choice Wisconsin proporciona servicios cubiertos a todos los miembros elegibles, independientemente de lo siguiente:
 - Edad
 - Color
 - Discapacidad
 - Origen nacional
 - Raza
 - Sexo
 - Religión
 - Orientación sexual
 - Identidad de género

Todos los servicios cubiertos médicamente necesarios están disponibles y se proporcionarán de la misma manera a todos los miembros. Todas las personas u organizaciones relacionadas con My Choice Wisconsin que refieran o recomienden miembros para servicios lo harán de la misma manera para todos los miembros.

- Tiene derecho a estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia. Esto significa que tiene derecho a no ser restringido u obligado a estar aislado para que se comporte de una determinada manera o para castigarlo, o porque otra persona considera que es lo más conveniente para usted.
- Su derecho a la privacidad. My Choice Wisconsin debe seguir las leyes que protegen la privacidad de su información personal y sanitaria. Consulte el Aviso de prácticas de privacidad de My Choice Wisconsin.

3. Tiene derecho a recibir servicios de atención de la salud según lo dispuesto por la ley federal y estatal. Esto incluye:

- Su derecho a disponer de servicios cubiertos estará disponible y será accesible para usted cuando lo necesite. Cuando sea médicamente apropiado, los servicios deben estar disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.

4. Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención de la salud. Esto incluye:

- Su derecho a obtener información sobre las opciones de tratamiento, independientemente del coste o la cobertura de beneficios.
 - Su derecho a aceptar o rechazar el tratamiento médico o quirúrgico y a participar en decisiones sobre su atención.
 - Su derecho a planificar y dirigir los tipos de atención de la salud que puede recibir en el futuro si no puede expresar sus deseos. Usted puede tomar estas decisiones al completar una **directiva anticipada, un testamento en vida o un poder notarial para atención de la salud**. Consulte más información en la página 25, Cómo completar una directiva anticipada, un testamento en vida o un poder notarial para atención de la salud
 - Su derecho a una segunda opinión si no está de acuerdo con la recomendación de tratamiento de su proveedor. Llame al Servicio de atención al cliente para obtener más información sobre cómo obtener una segunda opinión.
- 5. Usted tiene derecho a conocer nuestros proveedores y cualquier plan de incentivos a médicos que My Choice Wisconsin utilice. Esto incluye:**
- Su derecho a preguntar si My Choice Wisconsin tiene acuerdos financieros especiales (planes de incentivos a los médicos) con nuestros médicos que puedan afectar el uso de referencias y otros servicios que usted pueda necesitar. Para obtener esta información, llame a nuestro representante del Servicio de atención al cliente de BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035 y solicite información sobre nuestros acuerdos de pago al médico.
 - Tiene derecho a solicitar información sobre nuestros proveedores de My Choice Wisconsin, incluida la educación del proveedor, la certificación de la junta y la recertificación. Para obtener esta información, llame a nuestro representante del Servicio de atención al cliente de BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035.
- 6. Tiene derecho a solicitar copias de sus registros médicos a su(s) médico(s).**
- Puede corregir información inexacta en sus registros médicos si su médico acepta la corrección.
 - Llame a un representante del servicio de atención al cliente para BadgerCare Plus al 1-855-530-6790/Medicaid SSI al 1-800-963-0035 para obtener ayuda con la solicitud de una copia o el cambio de su historia clínica. Tenga en cuenta que es posible que deba pagar para copiar sus registros médicos.
- 7. Tiene derecho a ser informado sobre cualquier beneficio cubierto por Medicaid que no esté disponible a través de My Choice Wisconsin debido a una objeción moral o religiosa. Esto incluye:**
- Su derecho a ser informado de cómo acceder a estos servicios a través de ForwardHealth utilizando su tarjeta ForwardHealth.
 - Su derecho a desinscribirse de My Choice Wisconsin si My Choice Wisconsin no cubre un servicio que desea debido a objeciones morales o religiosas.
- 8. Tiene derecho a presentar un reclamo, una queja formal o apelación si no está satisfecho con sus cuidados o servicios. Esto incluye:**

- Su derecho a solicitar una vista justa si no está satisfecho con la decisión de My Choice Wisconsin sobre su apelación o si My Choice Wisconsin no responde a su apelación de forma oportuna.
 - Su derecho a solicitar una revisión de quejas del Departamento de Servicios Sanitarios si no está satisfecho con la decisión de My Choice Wisconsin sobre su queja formal o si My Choice Wisconsin no responde a su queja de manera oportuna.
 - Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, apelación o vista justa, consulte la página 27, Presentar una queja formal o apelación.
- 9. Tiene derecho a recibir información sobre My Choice Wisconsin, sus servicios, sus profesionales y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los miembros. Esto incluye:**
- Su derecho a conocer cualquier cambio importante con My Choice Wisconsin al menos 30 días antes de la fecha efectiva del cambio.
- 10. Tiene derecho a ser libre de ejercer sus derechos sin tratamiento adverso por parte de My Choice Wisconsin y sus proveedores de la red. Esto incluye:**
- Su derecho a hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de My Choice Wisconsin.

SUS RESPONSABILIDADES

- **Tiene la responsabilidad de proporcionar información que My Choice Wisconsin y sus médicos y proveedores necesiten para brindar atención.**
- **Usted tiene la responsabilidad de informar a My Choice Wisconsin sobre la mejor forma de comunicarse con usted. Tiene la responsabilidad de responder a las comunicaciones de My Choice Wisconsin.**
- **Tiene la responsabilidad de seguir los planes y las instrucciones de atención que haya acordado con sus médicos.**
- **Tiene la responsabilidad de entender sus problemas de salud y participar en la creación de objetivos de tratamiento con sus médicos.**

TÉRMINO DE SU MEMBRECÍA EN MY CHOICE WISCONSIN

Puede cambiar de HMO por cualquier motivo durante sus primeros 90 días de inscripción en My Choice Wisconsin. Después de sus primeros 90 días, estará “bloqueado” para inscribirse en My Choice Wisconsin durante los próximos nueve meses. Solo podrá cambiar de HMO una vez que haya finalizado este periodo de bloqueo, a menos que el motivo por el que finalice su afiliación en My Choice Wisconsin sea uno de los motivos descritos a continuación:

- Tiene derecho a cambiar de HMO, sin causa, si el Departamento de Servicios de Salud (Department of Health Services, DHS) de Wisconsin impone sanciones o una condiciones temporales en My Choice Wisconsin.

- Tiene derecho a finalizar su afiliación con My Choice Wisconsin en cualquier momento si:
 - Se muda fuera del área de servicio de My Choice Wisconsin.
 - My Choice Wisconsin no cubre, por objeciones morales o religiosas, un servicio que usted desea.
 - Necesita que se le presten uno o más servicios al mismo tiempo y no puede obtenerlos todos dentro de la red de proveedores. Esto se aplica si su proveedor determina que obtener los servicios por separado podría ponerlo en un riesgo innecesario.
 - Otros motivos, incluida la mala calidad de la atención, la falta de acceso a los servicios cubiertos en virtud del contrato o la falta de acceso a proveedores con experiencia en el manejo de sus necesidades de atención.

Si decide cambiar de HMO o abandonar los programas BadgerCare Plus o Medicaid SSI por completo, debe seguir obteniendo servicios de atención sanitaria a través de My Choice Wisconsin hasta que finalice su afiliación.

Para obtener más información sobre cómo cambiar HMO o dejar de inscribirse por completo en BadgerCare Plus y/o Medicaid SSI, póngase en contacto con el especialista en inscripción en HMO en el 800-291-2002.

FRAUDE Y ABUSO

Si sospecha de fraude o abuso del programa Medicaid, puede denunciarlo. Vaya a www.reportfraud.wisconsin.gov.

SU DERECHO A LA PRIVACIDAD: AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar su información médica y cómo puede usted obtener acceso a esta información. Revíselo detenidamente.

Sus derechos

Cuando se trata de su información de salud, usted tiene ciertos derechos. En esta sección se explican sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarlo. Tiene derecho a:

- Obtener una copia de sus registros de salud y reclamaciones
 - Puede solicitar ver u obtener una copia impresa de sus registros médicos y de reclamaciones, y otra información de salud que tengamos sobre usted. Pregúntenos cómo hacerlo.
 - Le proporcionaremos una copia o un resumen de sus registros de salud y reclamaciones, generalmente dentro de los 30 días siguientes a su solicitud. Podemos cobrar una tarifa razonable basada en los costos.
- Solicitarnos corregir sus registros de salud y reclamaciones
 - Puede solicitarnos que corriamos sus registros de salud y reclamaciones si cree que son incorrectos o están incompletos. Pregúntenos cómo hacerlo.

- Podemos decir “no” a su solicitud, pero le informaremos por escrito el motivo en un plazo de 60 días.
- Solicitar comunicación confidencial.
 - Puede solicitarnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, llamando al teléfono del hogar o de la oficina) o que le enviemos correo a una dirección diferente.
 - Consideraremos todas las solicitudes razonables y debemos decir “sí” si nos dice que estaría en peligro si no lo hacemos.
- Pídanos que limitemos la información que usamos o compartimos.
 - Puede solicitarnos que **no** usemos ni compartamos cierta información médica para el tratamiento, el pago o nuestras operaciones.
 - No estamos obligados a aceptar su solicitud y podemos decir “no” si esto afectaría su atención.
- Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información.
 - Puede solicitar una lista (recuento) de las veces que hemos compartido su información de salud durante los seis años previos a la fecha en que nos la solicita, con quién la compartimos y por qué.
 - Incluiremos todas las divulgaciones, excepto las relacionadas con el tratamiento, el pago y las operaciones de atención de la salud, y otras divulgaciones determinadas (como las que usted nos pidió que hiciéramos). Proporcionaremos un recuento al año de forma gratuita, pero cobraremos una tarifa razonable basada en los costos si solicita otra en un plazo de 12 meses.
- Obtener una copia de este aviso de privacidad
 - Puede solicitar una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibir el aviso electrónicamente. Le proporcionaremos una copia impresa de inmediato.
- Elegir a alguien que actúe por usted
 - Si le ha otorgado a alguien un poder notarial médico o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información médica.
 - Nos aseguraremos de que la persona tenga esta autoridad y pueda actuar en su nombre antes de tomar cualquier medida.
- Presentar una queja si cree que se han violado sus derechos de privacidad.
 - Puede presentar una queja si considera que hemos violado sus derechos comunicándose con nosotros utilizando la información de la página 25.
 - Puede presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. enviando una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llamando al 1-877-696-6775 o visitando <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.
 - No habrá represalias en su contra por presentar una queja.

Sus Opciones

Para cierta información médica, puede indicarnos sus opciones sobre lo que compartimos. Si tiene una preferencia clara sobre cómo compartimos su información en las situaciones descritas a

continuación, hable con nosotros. Díganos qué quiere que hagamos y seguiremos sus instrucciones.

En estos casos, usted tiene el derecho y opción a pedirnos:

- Que compartamos la información con su familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en el pago de su atención.
- Compartir información en una situación de ayuda en caso de desastre.

Si no puede decirnos su preferencia, por ejemplo, si está inconsciente, podemos seguir adelante y compartir su información si creemos que es lo mejor para usted. También podemos compartir su información cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad.

En estos casos, nunca compartimos su información a menos que usted nos dé permiso por escrito:

- Fines de mercadeo
- Venta de su información

Sus usos y revelación de información

¿Cómo usamos o compartimos normalmente su información de salud? Por lo general, usamos o compartimos su información médica de las siguientes maneras:

- Ayuda a administrar el tratamiento de atención de la salud que recibe.
 - Podemos usar su información médica y compartirla con profesionales que lo están tratando.
Ejemplo: un médico nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento para que podamos coordinar servicios adicionales.
- Dirigir nuestra organización
 - Podemos usar y divulgar su información para dirigir nuestra organización y comunicarnos con usted cuando sea necesario.
 - No se nos permite usar información genética para decidir si le daremos cobertura y el precio de esa cobertura. Esto no se aplica a los planes de atención a largo plazo.
Ejemplo: utilizamos información médica sobre usted para desarrollar mejores servicios para usted.
- Pagar sus servicios de salud
 - Podemos usar y divulgar su información médica a medida que pagamos por sus servicios de salud.
Ejemplo: compartimos información sobre usted con su plan odontológico para coordinar el pago de su trabajo odontológico.
- Administrar su plan de salud.
 - Podemos divulgar su información médica al patrocinador de su plan de salud para su administración.
Ejemplo: su compañía tiene un contrato con nosotros para proporcionar un plan de salud, y le proporcionamos a su compañía ciertas estadísticas para explicar las primas que cobramos.

¿De qué otra manera podemos usar o compartir su información de salud? Estamos autorizados u obligados a compartir su información de otras maneras, generalmente de maneras que contribuyan al bien público, como la salud pública y la investigación. Debemos cumplir con muchas condiciones de la ley antes de poder compartir su información para estos fines. Para obtener más información, consulte <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/privacy/laws-regulations/index.html>.

- Ayuda con los problemas de salud y seguridad pública
 - Podemos compartir información médica sobre usted para ciertas situaciones, como prevenir enfermedades, ayudar con los retiros de productos del mercado, informar reacciones adversas a medicamentos, informar sospechas de abuso, negligencia o violencia doméstica, y prevenir o reducir una amenaza grave para la salud o la seguridad de cualquier persona.
- Investigar
 - Podemos usar o compartir su información para investigaciones médicas.
- Cumplir con la ley
 - Compartiremos información sobre usted si las leyes estatales o federales lo requieren, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos si desea ver que estamos cumpliendo con la ley federal de privacidad.
- Responder a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajar con un examinador médico o director de funeraria
 - Podemos compartir información médica sobre usted con organizaciones de obtención de órganos.
 - Podemos compartir información médica con un médico forense, examinador médico o director de funeraria cuando una persona muere.
- Abordar las solicitudes de compensación de los trabajadores, las fuerzas del orden público y otras solicitudes gubernamentales
 - Podemos usar o compartir información médica sobre usted para reclamaciones de compensación de trabajadores, para fines de aplicación de la ley o con un funcionario de aplicación de la ley, con agencias de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley y para funciones gubernamentales especiales como servicios militares, de seguridad nacional y de protección presidencial.
- Responder a demandas y acciones legales
 - Podemos compartir información médica sobre usted en respuesta a un curso u orden administrativa, o en respuesta a una citación.

Nuestras responsabilidades

- Protegeremos su información oral, escrita y electrónica en toda la organización, lo que incluye, entre otros:
 - limitar las conversaciones en áreas públicas,
 - asegurar los documentos en gabinetes cerrados con llave,
 - limitar el acceso al sistema al personal apropiado.
- La ley nos exige mantener la privacidad y seguridad de su información médica protegida.
- Le informaremos de inmediato si se produce una violación que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.

- Debemos seguir las obligaciones y prácticas de privacidad descritas en este aviso y entregarle una copia de este.
- No usaremos ni compartiremos su información de otra manera que no sea la descrita aquí, a menos que usted nos informe que podemos hacerlo por escrito. Si nos dice que podemos, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.

Para obtener más información, consulte <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/privacy/laws-regulations/index.html>.

Cambios en los términos de este Aviso

Podemos cambiar los términos de este aviso y los cambios se aplicarán a toda la información que tengamos sobre usted. El nuevo aviso estará disponible previa solicitud, en nuestra oficina y en nuestro sitio web.

Este Aviso de prácticas de privacidad se aplica a las siguientes organizaciones:

My Choice Wisconsin, Inc.

My Choice Wisconsin Health Plan, Inc.

Comuníquese por correo electrónico a dlfameprivacyofficer@mychoicewi.org o envíe un correo a:

My Choice Wisconsin Health Plan
Privacy Officer
10201 West Innovation Drive Suite 100
Wauwatosa, WI 53226
O llamada gratuita 1-833-253-3465 (TTY 711)

Fecha de entrada en vigor del aviso 1/9/2014
Revisado el 7/18/2023



www.mychoicewi.org