

# **Guía para el Programa HMO Medicaid SSI de Wisconsin**

## **Wisconsin Medicaid SSI HMO Program Guide**



**Si usted tiene un tutor legal, favor de compartir este paquete de información con esa persona, o llámele para avisarle que ha llegado información importante.**

**[English]**

For help to translate or understand this document, please call 1-800-291-2002.

**[Spanish]**

Si le gustaría ayuda para traducir o entender este documento, por favor llame al teléfono 1-800-291-2002.

**[Russian]**

Если вам не всё понятно в этом документе, позвоните по телефону 1-800-291-2002.

**[Hmong]**

Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntawv no kom koj totaub, hu rau 1-800-291-2002.

**[Hearing Impaired]**

For help to understand this document, please call TDD/TTY 1-800-291-2002.

## Tarjetas de Identificación para el Programa HMO Medicaid SSI

A cada persona inscrita en Medicaid SSI se le facilita una tarjeta *ForwardHealth*. Presente su tarjeta *ForwardHealth* cada vez que usted reciba servicios de cuidado de salud.



## ¿Qué es el Programa de HMO Medicaid SSI?

El programa HMO Medicaid SSI es un grupo de planes de salud que provee servicios de cuidado de salud para aquellos que reciben los beneficios de Medicaid SSI o Medicaid relacionado con SSI debido a una discapacidad determinada por el *Disability Determination Bureau*.

## Inscripción en un HMO

El programa HMO Medicaid SSI es una manera de proveer beneficios de Medicaid a la población SSI. Usted podría tomar provecho de los beneficios de un amplio sistema de cuidado de salud. Este es un programa que le brinda acceso a una gran variedad de servicios que abordan tanto sus necesidades de servicios médicos como los de comunidad. El plan de salud le considera un socio valioso en la toma de decisiones sobre sus necesidades de salud y de comunidad. Los siguientes son los requisitos para poder recibir los servicios de un HMO SSI:

- Vivir en una de las áreas de servicios de un HMO SSI,
- Tener 19 años de edad o más,
- Recibir los servicios de Medicaid SSI o Medicaid relacionado con SSI debido a una discapacidad determinada por el *Disability Determination Bureau (DDB)*,
- No vivir en una institución u hogar de ancianos, y
- No ser parte del programa Home and Community Based Waivers (por ejemplo, CIP o COP).

## **Beneficios de un HMO SSI**

Su médico principal (*primary care provider*) o la clínica de cuidado principal de su elección le ayudarán a manejar sus necesidades de cuidado de salud.

Los miembros de un HMO SSI no tienen copagos por servicios cubiertos, con excepción de la farmacia. Los HMOs SSI proveen cuidado de salud las 24 horas del día, los siete días de la semana. Algunos HMOs SSI proveen todo su cuidado de salud en una misma localidad.

Servicios adicionales disponibles incluyen:

- Una evaluación de sus necesidades médicas y sociales.
- Un plan de cuidado que incluye ambos servicios médicos y sociales.
- Un coordinador de cuidado de salud (Health Care Coordinator) que le ayuda a arreglar su cuidado y servicios.
- Ayuda en seleccionar a proveedores de cuidado de salud cerca de su casa.
- Ayuda en hallar los mejores servicios de cuidado de salud para usted.

## **Servicios Cubiertos por un HMO Medicaid SSI**

Los HMOs SSI cubren los servicios de Medicaid SSI médicamente necesarios. Después de haberse inscrito en un HMO SSI, llame a su HMO SSI para que sepa adonde debe ir para su cuidado de salud. Los servicios que su HMO SSI cubrirá incluyen:

- Visitas médicas y cuidado de hospital

- Cuidado de la visión, incluyendo anteojos
- Cuidado de emergencia y servicios de hospital para pacientes externos
- Cuidado prenatal
- Equipo médico y suministros
- Servicios de salud mental
- Servicios de la audición, incluyendo audífonos (*hearing aids*)
- Servicios de planificación familiar
- Cuidado de salud en casa (*home health*)
- Servicios de cuidado personal
- Terapia física y ocupacional
- Servicios de abuso de sustancia (abuso de alcohol y otras drogas)
- Cuidado dental en ciertos condados (Algunos HMOs Medicaid SSI cubren cuidado dental. En este caso, usted deberá ver a un dentista que pertenezca a la red de HMO SSI. Para los HMOs SSI que no cubren cuidado dental, su cuidado dental será facilitado por medio a una cuota por servicio (*fee-for-service*) de Medicaid.

## ¿Cómo elige usted su HMO Medicaid SSI?

Es importante que elija el HMO Medicaid SSI que se conformará a sus propias necesidades de cuidado de salud. Pregúntele a sus proveedores de cuidado de salud a que plan de salud Medicaid SSI pertenecen.

Sus proveedores de cuidado de salud podrían incluir su:

- Médico principal
- Proveedor de salud mental
- Médico especializado
- Proveedor de cuidado de salud en casa (*home health*)
- Hospital

¿El HMO Medicaid SSI que sus proveedores de cuidado de salud aceptan podría ser el que le convenga a usted! Sus proveedores de cuidado podrían no todos pertenecer al mismo HMO Medicaid SSI. En este caso usted necesita decidir cual es el proveedor de mayor importancia para usted. Otras cosas a considerar son:

- ¿Cuáles son las horas de servicios de los médicos, clínicas, y demás proveedores que pertenecen al HMO?
- ¿Tiene usted otro seguro médico? Se espera que usted vea a proveedores que acepten su otro seguro así como también el de su HMO.

**¡Comuníquese!**



**¿Necesita ayuda? ¡Llame al Encargado de Inscripción al 1-800-291-2002!**

El Encargado de Inscripción puede:

- Decirle si tiene que escoger un HMO ahora.
- Averiguar si su médico, hospital, o clínica pertenece a un HMO Medicaid SSI, y si es así, a cual pertenece.
- Ayudarlo a elegir un HMO Medicaid SSI por teléfono o ayudarlo a llenar un formulario de Selección de Inscripción a un HMO (*HMO Enrollment Choice Form*) que usted pueda enviar por correo.
- Responder a sus preguntas sobre como funciona un HMO Medicaid SSI.
- Decirle en que fecha puede regresar al Medicaid de cuota por servicio (*Fee-For-Service*)(*FFS*) si ya está inscrito en un Medicaid SSI HMO.

## **Como inscribirse en el HMO**

- Usted puede llenar, firmar y enviar por correo el formulario de Selección De Inscripción a un HMO (*Enrollment Choice Form*) que se encuentra en este paquete.
- Usted puede llamar al **Encargado de Inscripción al 1-800-291-2002** para dar su elección de HMO Medicaid SSI por teléfono.
- Usted puede reunirse con el Encargado de Inscripción en persona. Llame al **1-800-291-2002** para más detalles.

## **¿Qué pasa después de inscribirme en el HMO Medicaid SSI?**

Usted recibirá un paquete de membresía que le dará más información. El paquete de membresía incluye una lista de los médicos, hospitales, y clínicas que pertenecen a su plan de salud. También le explicará los servicios que provee su HMO Medicaid SSI.

Una vez que usted esté inscrito en un HMO Medicaid SSI, llame al HMO para:

- Averiguar los servicios que provee su HMO SSI
- Averiguar los médicos y clínicas que usted puede usar
- Escoger o cambiar su médico principal
- Hacer una cita para su evaluación de salud

Si usted no está satisfecho con los servicios, médicos, hospitales, o clínicas que provee su HMO Medicaid SSI, llame al **Encargado de Inscripción al 1-800-291-2002**. El Encargado de Inscripción puede ayudarlo con el paso siguiente.

## **¿Qué pasa si usted se olvida de elegir un HMO Medicaid SSI?**

Si usted no elige un HMO Medicaid SSI, pueda que uno sea elegido por usted. Es importante que llame al **Encargado de Inscripción al 1-800-291-2002** para saber cuales opciones usted tiene. La carta y el formulario de elección en este paquete también explican las opciones que usted tiene.

## **¿Qué pasa si no estoy satisfecho con mi HMO Medicaid SSI?**

Sus elecciones pueden depender de donde usted vive. Tal vez pueda cambiar su HMO Medicaid SSI o tal vez pueda regresar al Medicaid (*fee-for-service*). Para dejarle saber sus elecciones, llame al **Encargado de Inscripción al 1-800-291-2002**.

## **¡Usted tiene derechos!**

Como miembro de un HMO Medicaid SSI en Wisconsin, usted tiene derechos importantes:

- Usted tiene derecho a información sobre su HMO Medicaid SSI y como funciona.
- Usted tiene derecho a hacer preguntas y a presentar demandas y quejas.
- Usted tiene derecho al trato justo.

## **Asistencia para Personas con Discapacidades**

Las personas con discapacidades tienen el derecho de recibir ayuda. Los proveedores de cuidado de salud de su HMO SSI deben asistir a personas con discapacidades. La Ley de Americanos con Discapacidades (*Americans with Disabilities Act, por sus siglas en inglés ADA*) garantiza este derecho. Esto significa que la oficina del médico debe tener acceso fácil para entrar y salir. Su Coordinador de Cuidado de Salud puede asegurarse que la oficina u hospital de su médico cumple con sus necesidades.

## **Asistencia para Personas Sordas o Mudas**

Los proveedores de cuidado de salud de su HMO Medicaid SSI deben proveer servicios de intérprete para las personas sordas o mudas.

## **Asistencia para Personas con Habilidad Limitada de Hablar Inglés**

Los proveedores de salud de su HMO Medicaid SSI deben proveer servicios de intérpretes para las personas que hablan un idioma que no sea inglés.

## **Asistencia para Personas Ciegas o con Problemas de la Visión**

Si usted es ciego o tiene problemas de la visión, usted puede obtener una copia del panfleto de membresía de un HMO Medicaid SSI y cualquier otra información en *Braille* o por cinta audio.

## **Derechos Civiles**

Todas las personas que solicitan o reciben beneficios están protegidas contra la discriminación basada en raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad. Las leyes federales y estatales exigen que todos los beneficios de Medicaid se proporcionen de forma no discriminatoria. Si usted cree que ha sido discriminado en cualquier forma que se refiera a la solicitud de Medicaid o de recibir servicios de Medicaid, comuníquese con:

Affirmative Action/Civil Rights Compliance Officer  
Department of Health  
PO Box 7850, Madison WI 53707-7850  
1-608-266-9372 o 1-888-701-1251 (TTY)

O, también puede registrar quejas a nivel federal a través del:

U.S. Dept. Of Health and Human Services  
Director/Office for Civil Rights-Region V  
233 N Michigan Ave, Ste 240  
Chicago, IL 60601  
1-312-886-2359 o 1-312-353-5393 (TTY)

## **¡Usted tiene Deberes!**

Para obtener el mejor cuidado de salud, usted tiene que cumplir con:

- Decir a sus médicos y enfermeras como se siente.
- Obtener atención médica cuando la necesite.
- Tomar sus medicamentos y seguir los consejos de su médico.
- Seguir las reglas para obtener servicios de salud de su HMO Medicaid SSI.
- Mantener las citas que usted hace.
- Hacer preguntas a su médico, a su HMO Medicaid SSI, o a su coordinador de cuidado.
- Decir a su HMO Medicaid SSI lo que usted piensa para que ellos puedan ayudarlo a obtener el mejor cuidado de salud.

## **Si tiene Problemas o Preguntas**

Si usted tiene problemas o preguntas sobre su médico, su cuidado de salud, o su *HMO Medicaid SSI*, queremos que usted sepa que hacer.

Hay personas que le ayudarán a obtener el cuidado de salud que usted necesita. Hay también muchas maneras de resolver problemas y responder a preguntas.

Ejemplos de problemas y preguntas son:

- Ser rechazado cuidado.
- No poder conseguir una cita
- No poder ver al médico de su elección o médico especializado
- No poder encontrar a alguien que hable su idioma
- No estar satisfecho con la actitud del proveedor de cuidado de salud
- No obtener ayuda cuando llama al número 800 del HMO SSI
- Ser rechazado servicios o equipos médicamente necesarios.
- Recibir una factura que debe pagar su HMO Medicaid SSI.

Si usted tiene estas preguntas o le están sucediendo estos problemas, usted puede mejorar la situación.

## **A Quien llamar para recibir Ayuda**

- Al Intercesor para Miembros (*Member Advocate*) del HMO. Llame al HMO.
- Al Procurador (*Ombudsman*) del Medicaid SSI al 1-800-760-0001.
- Al Encargado de Inscripción al 1-800-291-2002.
- Al Intercesor para Consumidores Externos (*External Consumer Advocate*) al 1-800-708-3034 o (414) 773-4646. TDD al 1-888-758-6049.

