



Guía sobre cómo obtener atención médica de calidad Primavera del 2021

Molina
429_APP
2/22/2021

 **PASSPORT
HEALTH PLAN**
BY MOLINA HEALTHCARE

Tabla de contenidos

Su guía de contacto de atención médica	4
Plan de salud Passport del Plan y programa de mejoramiento de calidad de Molina Healthcare	12
Pautas para mantenerse saludable	14
Ayuda Adicional (Extra Help) para problemas de salud crónicos	15
Salud de la población.....	17
Evaluación de riesgos para la salud y Herramientas de autogestión.....	18
Programa de Seguridad del Paciente	19
Cómo trabaja Passport con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención.....	20
Servicios de asistencia en otros idiomas.....	21
Servicios de salud conductual.....	22
Qué hacer cuando necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención.....	22
Acerca de los beneficios de los medicamentos.....	23
Protección de su privacidad.....	24

Sus derechos y responsabilidades como miembro de Passport	26
Segundas opiniones.....	31
Servicios fuera de la red	31
Quejas y apelaciones.....	32
Su derecho a apelar denegaciones.....	33
Su derecho a una directiva anticipada	33
Visite la página web de Passport.....	35
Portal para miembros	35
Directorio de proveedores en línea.....	37

Su guía de contacto de atención médica

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Departamento de Servicios para Miembros	<p>El Departamento de Servicios para Miembros de Passport puede hacer lo siguiente por usted:</p> <ul style="list-style-type: none">• Responder a preguntas acerca de su plan de salud y sus servicios.• Ayudarlo a elegir o cambiar un proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP).• Indicarle dónde obtener atención.• Ofrecer servicios de intérprete si no habla inglés.• Proporcionar información en otros idiomas y formatos.	<p>Departamento de Servicios para Miembros (800) 578-0603 TTY: 711 De lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este</p>

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas	El personal de enfermería puede responder a sus preguntas de salud en cualquier momento.	Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas (800) 606-9880 TTY: 711
Línea de crisis conductual disponible las 24 horas	Obtenga ayuda con el estrés o la ansiedad en cualquier momento.	Línea de crisis conductual disponible las 24 horas (844) 800-5154 (TTY: 711)
Atención virtual Teladoc 24 horas al día, 7 días a la semana	Consulte a un doctor autorizado por el Consejo Médico por teléfono o video a través de Teladoc, sin salir de su casa.	Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 TTY: 711 member.teladoc.com/ molina/KY

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de la Salud	<p>Si convive con una afección de salud crónica, ofrecemos programas para ayudar con el asma, la diabetes, la presión arterial alta, enfermedades cardiovasculares (Cardiovascular Disease, CVD) o enfermedades pulmonares obstructivas crónicas (EPOC). Para obtener más información sobre cómo inscribirse a estos programas y cómo utilizarlos, comuníquese con el Departamento de Administración de la Salud. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Administración de la Salud (866) 891-2320 TTY: 711 De lunes a viernes, de 9 a. m. a 9 p. m. hora del este</p>

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
<p>Educación para la Salud</p>	<p>Obtenga más información sobre cómo vivir bien y mantenerse saludable. Para obtener información sobre los programas para dejar de fumar y controlar el peso, comuníquese con Administración para la Salud. El Departamento de Administración de la Salud lo ayudará a entender cómo utilizar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Administración de la Salud (866) 472-9483 TTY: 711 De lunes a viernes, de 9 a. m. a 9 p. m. hora del este</p>

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
<p>Exámenes de control del embarazo y apoyo obstétrico de alto riesgo</p>	<p>Inscríbase en nuestro programa para embarazadas y utilice nuestros exámenes preventivos a fin de ayudarla a tener un embarazo y un bebé sanos. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (800) 578-0603 TTY: 711 De lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este</p>

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Administración de casos	Con este programa, los Administradores de Casos evalúan sus afecciones de salud, y revisan los beneficios y recursos. Puede facilitarle llevar una vida más saludable. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo usar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	<p>Departamento de Servicios para Miembros (800) 578-0603 TTY: 711 De lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este</p>
Administración de casos complejos	Si padece afecciones crónicas, este programa lo ayuda a simplificar los servicios que necesita. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo usar estos programas. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.	<p>Departamento de Servicios para Miembros (800) 578-0603 TTY: 711 De lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este</p>

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Programa de transición de cuidado	<p>Cuando se lo da de alta de un hospital o de una residencia para ancianos, un Consejero de Transiciones de Atención Médica trabajará con usted y su familia para coordinar sus necesidades en el hogar. El Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a entender cómo utilizar este programa. Puede cancelar la suscripción al programa en cualquier momento.</p>	<p>Departamento de Servicios para Miembros (800) 578-0603 TTY: 711 De lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este</p>
Departamento de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services, HHS) de Estados Unidos Oficina de Derechos Civiles (OCR)	<p>Mediante la Oficina de Derechos Civiles, recibe protección contra la discriminación en la privacidad de la información de salud en ciertos programas de atención médica y servicios sociales.</p>	<p>Oficina de Derechos Civiles (OCR) (800) 368-1019 Número de teléfono gratuito TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html</p>

Departamento/ programa	Servicios	Número de teléfono
Medicare	Medicare es un seguro médico ofrecido por el Gobierno federal para la mayoría de las personas que tienen 65 años o más. Medicare lo ayuda a pagar la atención, pero no cubre todos los gastos médicos.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 Medicare.gov
Departamento de Seguros de Kentucky (Kentucky Department of Insurance)	Este departamento regula los planes de salud. Si tiene una queja, utilice el proceso de quejas de Passport antes de comunicarse con el departamento regulador. El número de teléfono gratuito de Passport es (800) 578-0603.	Kentucky Department of Insurance (800) 595-6053 TDD: 711 https://insurance.ky.gov/ppc/new_default.aspx

Para obtener más información sobre estos programas, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.

Plan de salud Passport del Plan y programa de mejoramiento de calidad de Molina Healthcare

Su salud es importante para Passport. Queremos saber su opinión sobre la calidad de nuestros servicios. Revisamos el último año de servicios para comprobar nuestro progreso. Quizás le enviemos una encuesta, llamada CAHPS®, para saber su opinión y obtener la evaluación de clientes sobre los sistemas y proveedores de atención médica. La encuesta CAHPS ofrece a nuestros miembros la oportunidad de proporcionar comentarios sobre la atención médica y el servicio al cliente que proporcionamos.

Cada año, Passport utiliza la herramienta Conjunto de Datos e Información para la Eficacia de Atención Médica (Healthcare Effectiveness Data and Information Set, HEDIS®) para medir la calidad. La Comisión Nacional para el Aseguramiento de Calidad (National Commitee for Quality Assurance, NCQA) se encarga del mantenimiento de HEDIS®. A fin de realizar esto, se observa el tipo de atención y los servicios proporcionados, y se pueden revisar ciertos aspectos de la atención. Esto incluye la atención clínica y no clínica. También, se muestra cómo se puede mejorar la atención y el servicio de los planes. HEDIS incluye atención y servicios como los siguientes:

- Exámenes anuales
- Atención de la diabetes
- Exámenes preventivos de mamografía (radiografías de las mamas)
- Control de medicamentos



- Pruebas de Papanicoláu
- Cuidado prenatal
- Atención posparto
- Vacunas (vacunas contra la gripe, para niños y adolescentes)
- Exámenes de bienestar, como Diagnóstico y pruebas de exámenes preventivos tempranos y periódicos (Early, Periodic Screening Diagnosis and Testing, EPSDT)

HEDIS nos ayuda a saber cuántos de nuestros miembros realmente reciben servicios y a evaluar el tipo de cuidado que necesitan. Puede solicitar los resultados de HEDIS de Passport en el futuro.

El plan de Mejoramiento de Calidad de Passport incluye las siguientes metas:

- Proporcionarle servicios que beneficien su salud
- Trabajar con proveedores para que reciba el cuidado que necesita
- Abordar sus necesidades idiomáticas y culturales
- Reducir obstáculos que se interpongan en su salud, como problemas de transporte o idioma

Queremos ayudarlos a usted y a sus familiares a cuidarse mejor. Entre algunas de las maneras en que lo hacemos, se encuentran las siguientes:

- Comunicarnos con usted para asegurarnos de que usted y su hijo reciban los exámenes de bienestar y las vacunas que necesitan
- Enseñarle sobre problemas de salud crónicos, si los tiene
- Asegurarnos de que reciba cuidado prenatal y atención posterior al parto, si está embarazada
- Recordarle que debe hacerse pruebas de Papanicoláu y mamografías, si las necesita
- Abordar las quejas de los miembros
- Ayudarlo a encontrar y utilizar la información incluida en nuestra página web
- Informarle sobre los servicios especiales que ofrecemos a todos nuestros miembros

Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este. Puede solicitar una copia impresa del plan de Mejoramiento de Calidad de Passport y los resultados.

Pautas para mantenerse saludable

Passport proporciona información general sobre los servicios médicos preventivos que usted y su familia pueden necesitar, y cuándo obtenerlos. (Sin embargo, estas sugerencias no sustituyen las indicaciones de su proveedor).

Para aprovechar al máximo las **Pautas para mantenerse sano**, siga estas recomendaciones:

- Tómese su tiempo para leerlas.
- Anote todas las preguntas que pueda tener. Llévelas consigo a su siguiente chequeo médico.

- Informe a su proveedor acerca de cualquier problema de salud que usted o sus hijos presenten.
- Acuda a sus citas programadas.
- Si falta a una cita, vuelva a programarla inmediatamente.

Passport también proporciona información sobre las pruebas y exámenes fundamentales que usted o su familia pueden necesitar en caso de que presenten afecciones médicas a largo plazo, como diabetes, enfermedades cardíacas, asma, EPOC y depresión. Visite PassportHealthPlan.com para obtener más información y/o las pautas. También podemos enviarlas por solicitud. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este.

Servicios médicos para la mujer

Para mantenerlo sano, Passport cubre la atención antes del nacimiento y después del parto, exámenes de mamas, mamografías y pruebas de Papanicoláu. Para estos servicios médicos preventivos y de rutina, puede ver a los especialistas en salud de la mujer, que incluyen a obstetras, ginecólogos y enfermeras parteras certificadas.

Cómo obtener atención para necesidades especiales de salud

Passport cubre la atención de sus necesidades especiales.

Ayuda Adicional (Extra Help) para problemas de salud crónicos

Ocuparse de los problemas de salud puede ser abrumador. Para asegurarse de que reciba la atención adecuada, el Programa de Administración de Casos de Passport lo ayuda con los siguientes servicios:

- Acceder a los servicios elegibles
- Organizar las pruebas y consultas con los proveedores

- Obtener transporte
- Cerrar brechas en la atención o el servicio
- Acceder al apoyo para personas con necesidades especiales o sus cuidadores
- Pasar de un entorno a otro, incluido abandonar el hospital
- Obtener servicios de atención a largo plazo
- Conectarse con el apoyo de la comunidad
- Encontrar servicios que podrían ser beneficios que no estén cubiertos, como comida a domicilio “Meals on Wheels” o fisioterapia en entornos comunitarios



Se puede remitir a los miembros a la Administración de Casos a través de:

- Un proveedor
- El Departamento de Servicios para Miembros, la Línea de Educación de la Salud o la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas

- Un familiar o cuidador
- Usted mismo

La Administración de Casos también ofrece programas específicos, como Transición de la Atención, para ayudarlo durante la internación en un hospital o la estadía en una residencia para ancianos y después del alta.

Estos programas se ofrecen sin costo alguno. Puede elegir abandonar cualquier programa en cualquier momento. Llame el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este, para obtener más información.

Salud de la población (educación para la salud, control de enfermedades, Administración de Cuidados y Administración de Casos complejos)

Passport ofrece varios programas informativos para ayudar a los miembros a llevar una vida más sana.



Educación para la salud/Control de enfermedades

Ofrecemos estos programas para ayudarlo a usted y a su familia a manejar problemas como los siguientes:

- Asma
- Trastornos de la salud conductual
- Enfermedad cardiovascular (CVD)
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)
- Diabetes
- Presión arterial alta
- Embarazo de alto riesgo

Para obtener más información, inscribirse o cancelar la inscripción en cualquiera de los programas anteriores, llame al Departamento de Administración de Salud al (866) 891-2320, TTY: 711, de lunes a viernes, de 9 a. m. a 9 p. m. hora del este.

Boletines informativos

Los boletines informativos con temas solicitados por los miembros se publican en PassportHealthPlan.com. La información es fácil de leer y, en ella, se ofrecen consejos para una vida más saludable.

Educación para la Salud

Passport ofrece educación sobre alimentación saludable, prevención de enfermedades, atención del estrés, cómo mantenerse activo, colesterol, asma y diabetes, entre otros temas. Para obtener más información, consulte a su doctor o llame a nuestra Línea de Educación de la Salud al (866) 472-9483, de lunes a viernes, de 9 a. m. a 9 p. m. hora del este.

Evaluación de riesgos para la salud y Herramientas de autogestión

Para obtener ayuda sobre cómo implementar cambios saludables, use la Evaluación de riesgos de la salud (Evaluación de la salud) en el portal para miembros

MyPassportHealthPlan. Solo tiene que responder a preguntas sobre su salud, conductas y pruebas recomendadas. Recibirá un informe sobre sus riesgos de salud.

También encontrará herramientas de autogestión mediante las cuales podrá orientarse en relación con el control de peso, la depresión, el bienestar económico y muchos otros temas que afectan su salud. Las herramientas lo ayudan a comprobar el progreso, las barreras y las metas alcanzadas. Para obtener más información, visite MyPassportHealthPlan.com.

Programa de Seguridad del Paciente

Con el Programa de Seguridad del Paciente de Passport, podemos mantenerlo a usted y a su familia seguros cuando recibe servicios de sus proveedores. Lo protegemos de la siguiente manera:

- Proporcionamos a los proveedores y hospitales información sobre cuestiones de seguridad y dónde obtener ayuda.
- Realizamos un seguimiento de las quejas de los miembros de Passport sobre cuestiones de seguridad en consultorios de proveedores y hospitales.
- Revisamos los informes de grupos que controlan la seguridad hospitalaria.
- Ayudamos a los miembros a coordinar la atención cuando cambian de lugar, por ejemplo, del hospital al hogar.
- Enseñamos a los miembros las preguntas que deben hacer durante las consultas con un proveedor.

Grupos que controlan la seguridad:

- **Leap Frog Quality Index Ratings**
- **The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings**



Puede visitar estas páginas web para lo siguiente:

- Conocer qué hospitales son más seguros
- Saber qué mirar a la hora de escoger un proveedor u hospital
- Obtener información sobre programas y servicios para miembros con problemas como diabetes y asma

Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este o visite PassportHealthPlan.com.

Cómo trabaja Passport con los proveedores para tomar decisiones sobre su atención

Algunos servicios médicos requieren aprobación o autorización para que Passport cubra el costo. Passport trabaja con su proveedor para determinar si usted necesita estos servicios. Tomar decisiones sobre su atención en función de sus necesidades y beneficios se denomina Administración de Utilización (Utilization Management, UM). No recompensamos a los proveedores ni a nadie por denegar cobertura por servicios que necesita. Passport no paga dinero adicional a los proveedores ni a su personal de UM para tomar decisiones que den lugar a la prestación de menos servicios. Para los miembros de Passport con

necesidades de Servicios y Apoyo a Largo Plazo (Long Term Services and Supports, LTSS), alguien con experiencia, entrenamiento y educación en LTSS toma las decisiones sobre los servicios.

Si tiene preguntas sobre el proceso de UM de Passport o sus decisiones, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este, excepto los días festivos. Podemos aceptar llamadas de cobro revertido. Si necesita ayuda en su idioma, un miembro del personal de Passport bilingüe o un intérprete se encuentra disponible sin costo para usted. Passport también ofrece servicios TTY para miembros con discapacidades auditivas o del habla. Deje un mensaje que incluya su número de teléfono si llama después de las 7 p. m. o durante el fin de semana. Le devolveremos la llamada en el plazo de un día laborable. También lo pueden llamar del Departamento de Servicios para Miembros para hablar sobre problemas de UM. Si lo llaman del Departamento de Servicios para Miembros, utilizarán su nombre, tratamiento y el nombre de Passport.

Conocer lo nuevo

Passport siempre está buscando nuevos tipos de atención y servicios, y nuevos medios para proveerlos. Revisamos los nuevos servicios en relación con la seguridad y posibles beneficios adicionales. Cada año, examinamos actualizaciones en lo siguiente:

- Equipos
- Servicios médicos
- Servicios de salud conductual
- Medicamentos

Servicios de asistencia en otros idiomas

Passport puede proporcionarle información verbal o por escrito en su idioma, sin costo alguno para usted. Podemos tener un intérprete para ayudarlo a hablar con nosotros o con su proveedor en casi cualquier idioma, incluido el lenguaje de señas. Si necesita un intérprete o materiales escritos en un idioma que no sea inglés, comuníquese

con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este.

Servicios de salud conductual

Si usted sufre de estrés, un trastorno de salud mental o un trastorno por abuso sustancias, Passport le ofrece servicios de salud conductual que lo pueden ayudar. Pregunte a su proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP) o llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m. hora del este. También puede llamar a nuestra Línea de Crisis Conductual, las 24 horas, al (844) 800-5154, TTY: 711. Passport está aquí para darle apoyo.

Qué hacer cuando necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención

Atención médica después de las horas de consulta

Es posible que necesite atención médica cuando el consultorio de su proveedor de cuidados primarios (PCP) esté cerrado. Fuera del horario de atención, llame a la Línea de Consejos de Enfermeras al (800) 606-9880. Hay personal de enfermería altamente capacitado disponible 24 horas al día, 7 días a la semana para responder a sus preguntas médicas, ayudarlo a decidir si debe consultar a un proveedor inmediatamente o concertar una cita para usted. También puede visitar nuestro portal para miembros en línea o descargar nuestra aplicación móvil, disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para obtener ayuda. Hay más detalles más adelante en este libro.

Atención de emergencia

Los servicios de emergencia son para problemas repentinos o graves que necesitan atención inmediata o pondrían en peligro su vida o su salud. Passport cubre la atención de emergencia. Puede obtener más información sobre dónde acudir para recibir cuidado urgente o de emergencia en nuestra página web, www.passporthealthplan.com, o si solicita nuestro folleto “Dónde ir para recibir atención”. Los servicios no están cubiertos fuera de Estados Unidos, salvo

para emergencias que requieran hospitalización en Canadá o México. **Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.** No necesita autorización previa. Para asuntos urgentes que no pongan en peligro su vida, llame a la Línea de Consejos de Enfermeras 24 horas al día, 7 días a la semana al (800) 606-9880.

Acerca de los beneficios de los medicamentos

Para aprender acerca de los medicamentos que necesita, hable con su proveedor. Para obtener información sobre los beneficios de los medicamentos, visite [PassportHealthPlan.com](https://www.PassportHealthPlan.com). En la página web, puede encontrar lo siguiente:

- Una lista de medicamentos genéricos y de marca registrada que Passport cubre y no cubre en la Lista de medicamentos preferidos (Preferred Drug List, PDL).
- Límites de los medicamentos cubiertos, como el número de renovaciones o dosis de medicamentos que puede recibir.
- Información sobre cómo su proveedor puede pedir a Passport que apruebe ciertos medicamentos o la cantidad de un medicamento que usted necesita.
- Información necesaria de su proveedor para obtener la aprobación de algunos de sus medicamentos.
- Detalles sobre el proceso que utilizará su proveedor para la sustitución genérica, el intercambio terapéutico y la terapia progresiva.
- Actualizaciones de la Lista de Medicamentos.
- Copagos de medicamentos que no se encuentran en la lista aprobada de medicamentos de Passport.
- Cómo su proveedor puede solicitar una excepción de cobertura de medicamentos que no se encuentran en la Lista de Medicamentos preferidos (PDL).

Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este.

Protección de su privacidad

Usted tiene derechos en lo referente a la protección de su información médica, como su nombre, número de identificación del plan, raza, etnia y otros datos que lo identifican. No compartiremos su información médica si no está permitido por ley. Respetamos y protegemos su privacidad. Passport utiliza y comparte datos para proporcionarle beneficios de salud. Su privacidad es importante para nosotros.

Su Información Médica Protegida (PHI)

PHI son las siglas en inglés de Información Médica Protegida (Protected Health Information). Esto incluye su nombre, número de miembro, raza, etnia, necesidades idiomáticas u otras cosas que lo identifican. Passport utiliza su PHI de las siguientes maneras.



¿Por qué Passport utiliza o comparte su PHI?

- Para proveerle tratamiento
- Para pagar la atención médica que recibe
- Para revisar la calidad de la atención médica que recibe

- Para informarle sobre sus opciones de atención médica
- Para administrar nuestro plan de salud
- Para utilizar o compartir la PHI para otros fines, conforme lo requerido o permitido por la ley

¿Cuándo necesita Passport su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir su PHI?

Passport necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su PHI para cualquier propósito que no se haya especificado anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Revisar su PHI
- Obtener una copia de su PHI
- Enmendar su PHI
- Pedirnos que no usemos o compartamos su PHI en ciertas formas
- Obtener una lista de lugares o personas a quienes les hemos proporcionado su PHI

¿Cómo protege Passport su PHI?

Su PHI puede estar en forma escrita, oral o digital. Passport protege su PHI en nuestro plan de salud de las siguientes maneras:

- Instaura normativas y procedimientos de protección.
- Limita el personal de Passport que puede acceder a la PHI.
- Entrena al personal sobre cómo proteger y asegurar la PHI, incluidas las comunicaciones escritas y verbales.
- Requiere el acuerdo por escrito de Passport para seguir las normativas y los procedimientos.
- Utiliza cortafuegos y contraseñas para la protección digital.

¿Qué debe hacer Passport según la ley?

- Mantener privada su PHI.
- Avisarle en caso de una violación de su PHI no protegida.
- No usar ni divulgar su información genética con fines de contratación de seguro.
- No utilizar sus datos de raza, etnia o idioma para proporcionar o denegar la cobertura y los beneficios.
- Seguir los términos de nuestra Notificación de las normas de privacidad.

¿Qué puede hacer si cree que sus derechos de privacidad no se han protegido?

- Llamar o escribir a Passport para presentar una queja.
- Presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services).

La información mencionada anteriormente es solo un resumen. Consulte la Notificación de las normas de privacidad de Passport en [PassportHealthPlan.com](https://www.PassportHealthPlan.com) para obtener más información acerca de cómo utilizamos y compartimos la PHI de nuestros miembros. También, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este. para solicitar una copia.

Sus derechos y responsabilidades como miembro de Passport

Conocer sus derechos y responsabilidades los ayudará a usted, a su familia, a su proveedor y a Passport a garantizar que reciba la atención médica que necesita.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Respeto, dignidad, privacidad, confidencialidad, accesibilidad y no discriminación.
- Obtener información sobre la estructura y el funcionamiento del plan de salud, sus servicios, sus proveedores médicos y otros proveedores, y sobre los derechos y las responsabilidades de los miembros.

- Recibir un aviso sobre cualquier cambio significativo en el Paquete de Beneficios, al menos, treinta (30) días antes de la fecha de vigencia prevista del cambio
- Preparar Directivas Anticipadas sobre su Atención Médica
- Recibir una remisión y un acceso a los cuidados especializados indicados médicamente de forma oportuna
- Recibir los servicios de atención médica de acuerdo con las regulaciones estatales y federales
- Poder elegir su Proveedor de Atención Médica Primaria y cambiar su PCP de manera razonable
- Dar su consentimiento o rechazar un tratamiento y participar de forma activa en las decisiones
- Expresar sus quejas y recibir acceso al proceso de quejas, recibir asistencia para presentar una apelación y solicitar una Audiencia Imparcial Estatal al contratista y/o al Departamento.
- Saber si se requiere un copago o una contribución. Conocer los nombres, la formación y la experiencia de sus proveedores de atención médica
- Ser tratado con respeto, y recibir reconocimiento de su dignidad y su derecho a la privacidad
- Tener acceso oportuno a una atención médica sin obstáculos de comunicación ni físicos



- Recibir una remisión y un acceso a los cuidados especializados indicados médicamente de forma oportuna
- Recibir los servicios de un Centro de Salud Acreditado a Nivel Federal (Federally Qualified Health Center, FQHC) y de una Clínica de Salud Rural (Rural Health Clinic, RHC)
- Participar en la toma de decisiones con su doctor acerca de su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento y a hablar abiertamente sobre las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus problemas de salud, independientemente del costo o la cobertura de estas. Recibir una respuesta justa y oportuna a las solicitudes de servicios. Expresar quejas o apelaciones acerca de la organización o la atención que se proporciona.
- Saber que su información de miembro se mantendrá en confidencialidad. Solo se utiliza en los informes enviados al estado para demostrar que el Plan cumple con las normas y las leyes estatales.
- Consultar cómo se le paga a su doctor
- Poder presentar una apelación, una queja (reclamo) o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal (cuando Passport haya tomado una decisión y usted no esté satisfecho con esa decisión).
- Obtener ayuda con la presentación de una apelación, una queja (reclamo) o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal (cuando Passport haya tomado una decisión y usted no esté satisfecho con esa decisión).
- Recibir información y plazos para la presentación de una apelación, una queja o una Audiencia Imparcial Estatal.
- Hacer recomendaciones acerca de la política sobre los derechos y las responsabilidades de los miembros del Plan
- Utilizar cualquier hospital u otro establecimiento para recibir atención de emergencia
- Recibir información detallada sobre la cobertura de emergencias y atención médica después de las horas de consulta

- Recibir toda la información, como avisos de inscripción, materiales informativos, materiales educativos, opciones de tratamiento disponibles y alternativas, entre otros. La información debe estar redactada de una manera y en un formato que sea de fácil comprensión. No sufrir ninguna forma de restricción o reclusión usada a modo de fuerza, control, conveniencia o represalia.
- Obtener asistencia con la solicitud y la recepción de una copia de su historia clínica sin costo alguno, y solicitar que se corrija
- Recibir servicios de atención médica cultural y lingüísticamente apropiados (culturally and linguistically appropriate healthcare services, CLAS)
- Recibir servicios de atención médica cubiertos
- Ser libre de ejercer sus derechos sin afectar de forma negativa el trato que le brinda Passport, nuestros proveedores o el Estado.
- No ser objeto de otras conductas de discriminación prohibidas por las leyes estatales y federales
- Solicitar la entrega de las pautas de práctica clínica a pedido
- Obtener una segunda opinión médica
- Obtener ayuda con cualquier necesidad lingüística especial
- Recibir servicios de interpretación por teléfono de forma gratuita para todos los idiomas que no sean inglés, y no solo aquellos identificados como de uso frecuente
- Preparar Directivas Anticipadas sobre su Atención Médica
- Recibir los servicios de atención médica de acuerdo con las regulaciones estatales y federales
- Los miembros de Passport tienen la responsabilidad de trabajar con su PCP para cuidar y mejorar su salud. Puede informar sobre beneficios del plan médico adicional, cuando cumpla con los requisitos

de elegibilidad, al Departamento de Especialistas de Servicios de Medicaid, llamando a la Línea de Ayuda para los beneficiarios al (800) 642-3195, TTY (866) 501-5656.

- Presentar su tarjeta de identificación de Passport, su tarjeta de Medicaid y un documento de identificación válido a todos los proveedores antes de recibir los servicios.
- Nunca deje que otra persona use su tarjeta de identificación de Passport o su tarjeta de Medicaid.
- Programar citas para realizarse los chequeos médicos de rutina y las inmunizaciones (vacunas). Asistir a las citas médicas programadas y ser puntual, y comunicarse lo antes posible si debe cancelarla.
- Proporcionar toda la información sobre su historial médico
- Proporcionar toda la información sobre sus problemas médicos actuales
- Escuchar los consejos de su PCP y consultar sobre sus cuidados médicos si tiene dudas
- Llamar o volver a consultar a su PCP si no mejora o solicitar una consulta con otro proveedor
- Seguir las recomendaciones médicas de su proveedor
- Respetar los derechos de otros pacientes y de los trabajadores de la salud
- Utilizar los servicios de la sala de emergencias solo cuando crea que una lesión o una enfermedad podría ocasionarle la muerte o lesiones permanentes
- Notificar a su proveedor principal si recibió un tratamiento de emergencia necesario y requiere de un cuidado de seguimiento
- Informar los cambios que puedan afectar su cobertura a su especialista del Departamento de Servicios de Medicaid. Esto puede ser un cambio de domicilio, nacimiento de un hijo, fallecimiento, matrimonio o divorcio, o cambios en los ingresos.

- Solicitar de inmediato Medicare u otro seguro si es elegible
- Descubra cómo funciona su cobertura médica
- Llame a su PCP cuando necesite atención médica, incluso si es después del horario de atención

Infórmenos si tiene problemas con alguien del personal de atención médica, llamando al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, de 7 a. m. a 7 p. m. hora del este, de lunes a viernes.

Visite PassportHealthPlan.com para consultar el manual del miembro y obtener una lista completa de los derechos y las responsabilidades de los miembros.

Segundas opiniones

Si no está de acuerdo con el plan de atención médica de su proveedor, tiene derecho a una segunda opinión. Puede hablar con otro proveedor de la red de Passport o podemos coordinar para que hable con un proveedor fuera de nuestra red. Este servicio está disponible sin costo alguno. Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m. hora del este.

Servicios fuera de la red

Si un proveedor de Passport no puede brindarle los servicios cubiertos y necesarios, Passport deberá cubrir estos servicios a través de un proveedor que se encuentre fuera de la red. Su costo no será superior al de un proveedor de nuestra red. Passport coordinará el pago del proveedor fuera de la red. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711.

Horario de atención de los servicios

Los miembros de Passport pueden recibir los servicios necesarios las 24 horas del día, todos los días.

Quejas y apelaciones

Si tiene problemas con su atención médica o con nuestros servicios, tiene el derecho de presentar una queja (reclamo) o apelación.

Una queja puede ser por cosas como las siguientes:

- La atención que recibe de su proveedor u hospital.
- El tiempo que toma obtener una cita o que lo atienda un proveedor.
- Disponibilidad de proveedores en su área.

Puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con la decisión de Passport de realizar las siguientes acciones:

- Detener, cambiar, suspender, reducir o negar un servicio.
- Denegar el pago de servicios.

Puede solicitar una revisión acelerada si la decisión puede poner en riesgo su vida o su salud. También puede solicitar una audiencia imparcial con el juez estatal de derecho administrativo si se rechaza su apelación.

Visite PassportHealthPlan.com o consulte el manual del miembro para leer sobre los siguientes temas:

- Procesos y derechos de quejas, apelaciones y audiencias imparciales estatales.
- Plazos de quejas, apelaciones y audiencias imparciales estatales.
- Quién puede presentar un reclamo/apelación.

Si tiene alguna pregunta sobre las quejas, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711.

Su derecho a apelar denegaciones

¿Qué es una denegación?

Una denegación significa que no se pagarán servicios o facturas. Si Passport deniega su servicio o reclamo, tiene derecho a averiguar por qué se denegaron sus servicios o facturas. Tiene derecho a apelar.

Si Passport deniega su servicio o reclamo, recibirá una carta en la que se le informará sobre esta decisión. Esta incluirá información sobre su derecho a apelar. Puede leer sobre estos derechos en su Manual del Miembro. Puede obtener información sobre cómo presentar una apelación en PassportHealthPlan.com. El Departamento de Servicios para Miembros lo puede ayudar a presentar una apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal con Medicaid.

Obtenga más información sobre cómo presentar una apelación en el Departamento de Servicios para Miembros llamando al (800) 578-0603, TTY: 711.

Su derecho a una directiva anticipada

Todos los miembros de Passport tienen derecho a aceptar o rechazar el tratamiento ofrecido por un proveedor. Sin embargo, ¿qué sucede si no puede decirle al proveedor lo que desea? Para evitar decisiones que se puedan tomar en contra de su voluntad, es importante tener una directiva anticipada.

Una directiva anticipada es un formulario legal en el que se indica a los proveedores médicos qué clase de cuidados usted desea si no puede hablar por sí mismo. Puede escribir una directiva anticipada antes de tener una emergencia. Esto evita que otras personas tomen decisiones importantes sobre la salud por usted en el caso de que no se encuentre lo suficientemente bien como para tomar dichas decisiones. Existen diferentes tipos de formularios de directivas anticipadas. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Poder notarial para atención médica
- Testamento vital

Completar una directiva anticipada es su elección. Nadie le puede denegar atención médica en función de su decisión de tener o no una directiva anticipada. Para obtener ayuda sobre cómo tomar decisiones sobre su atención, hable con alguien en quien confía, como un familiar o un amigo. También puede hablar con su abogado o PCP si tiene preguntas o si desea completar un formulario de directiva anticipada.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711 para averiguar cómo obtener formularios de directiva anticipada que cumplan con las leyes estatales aplicables.

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que el proveedor no siguió sus instrucciones, podrá presentar una queja. Visite PassportHealthPlan.com o llame al Departamento de Servicios para Miembros si desea obtener más información.



Visite la página web de Passport

Visite PassportHealthPlan.com y seleccione su estado. Nuestra página web tiene información sobre lo siguiente:

- Beneficios y servicios, incluidos y excluidos de la cobertura y restricciones.
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable (si corresponde)
- Qué hacer si recibe una factura por una reclamación
- Preguntas más frecuentes y respuestas
- Detalles de farmacia, como medicamentos que no cubrimos, límites o cuotas de medicamentos, el proceso para solicitar una excepción para medicamentos que no están en el formulario, sustitución genérica, intercambio terapéutico (diferentes medicamentos que tienen los mismos efectos) y protocolos de terapia progresiva (cobertura del uso de un medicamento antes de que cubramos el uso de otro)
- Pautas de atención médica preventiva y calendario de vacunación
- Cómo obtener cuidado especializado y servicios hospitalarios
- Disponibilidad del proveedor médico y del proveedor
- Procedimientos de UM, incluida la revisión previa al servicio, la revisión urgente concurrente, la revisión posterior al servicio y cómo presentar una apelación

Para recibir copias impresas de todo lo publicado en PassportHealthPlan.com, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603, TTY: 711. Su manual del miembro, en la página web, también es un buen recurso.

Portal para miembros

MyPassportHealthPlan.com es nuestro portal web seguro para miembros. Le permite administrar su salud desde su computadora. El portal para miembros es fácil de utilizar. Estas son algunas de las cosas que puede hacer:

- Una evaluación de riesgos de la salud (evaluación de la salud): es una herramienta que puede ayudarlos a usted y a su PCP a buscar maneras de mejorar su salud.
- Buscar una farmacia local
- Obtener autoayuda para lo siguiente:
 - Evitar beber alcohol
 - Comer alimentos saludables
 - Controlar el peso (IMC)
 - Identificar la depresión
 - Identificar la falta de motivación
 - Control del estrés
 - Promover la actividad física
 - Dejar de consumir tabaco
 - Prueba de cáncer
 - Obtener vacunas
- Solicitar o imprimir una tarjeta de identificación del miembro
- Seleccionar o cambiar un doctor
- Consultar sus registros médicos personales
- Averiguar cómo obtener remisiones
- Obtener consejos de salud en la Línea de Consejos de Enfermería las 24 horas por correo electrónico seguro
- Enviar un correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros

Para obtener más información o registrarse en el portal para miembros, realice lo siguiente:

1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (800) 578-0603.
- o
2. Cree una cuenta siguiendo estos sencillos pasos:
 - Paso 1: Visite [MyPassportHealthPlan.com](https://www.mypassporthealthplan.com)
 - Paso 2: Ingrese su número de ID de miembro, fecha de nacimiento y código postal

Paso 3: Ingrese su dirección de correo electrónico

Paso 4: Cree una contraseña

Directorio de proveedores en línea

Para hacer una búsqueda en el internet de un proveedor, visite PassportHealthPlan.com. Haga clic en "**Find a Doctor or Pharmacy**" (Buscar un doctor o una farmacia). El directorio de proveedores incluye la siguiente información:

- Nombres, direcciones y números de teléfono de los proveedores de Passport.
- El estado de certificación del Consejo Médico de un proveedor. También puede visitar el sitio de la American Board of Medical Specialties en www.abms.org para saber si un proveedor está autorizado por el Consejo Médico.
- Horas de consulta de todos los centros.
- Proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Idiomas que habla el proveedor o el personal.
- Información del hospital, incluido el nombre, la ubicación y el estado de acreditación.

Si no puede acceder a internet o necesita más información (como la escuela de medicina o residencia de su proveedor), el Departamento de Servicios para Miembros le puede enviar una copia impresa del directorio de proveedores en línea. Llame al (800) 578-0603, TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este, para obtener ayuda.