



2020

SilverSummit Healthplan

Manual para Afiliados

1-844-366-2880

TDD/TTY: 1-844-804-6086

SSHP_MM_03172020_REV09102020 © 2020 SilverSummit Healthplan



[SilverSummitHealthplan.com](https://www.SilverSummitHealthplan.com)

BIENVENIDA	1
Sobre su Manual para Afiliados	2
Otros Formatos e Idiomas	2
Servicios de Traducción e Intérprete.....	3
CONTACTOS IMPORTANTES.....	5
Sus Contactos Personales	6
Cómo Comunicarse con Silversummit Healthplan	6
Servicios para los Afiliados Puede Ayudar	7
CÓMO FUNCIONA SU PLAN DE SALUD	8
Su Tarjeta de Identificación de Afiliado.....	9
Línea de Consejo de Enfermería que Atiende 24/7	10
Memberconnections®	11
Sus Beneficios Cubiertos	11
Acceso a Atención para Indígenas Americanos	14
Sitio Web de Silversummit Healthplan	14
Portal Seguro para Afiliados	15
SERVICIOS DE FARMACIA.....	16
Recetas Cubiertas	17
Recetas No Cubiertas	17
Lista de Medicamentos Preferidos (PDL).....	18
Medicamentos Genéricos.....	18
Formulario de Medicamentos de Venta sin Receta (OTC)	18
SERVICIOS ESPECIALIZADOS.....	19
Salud Mental y Consumo de Sustancias	20
Servicios para la Vista	22
Servicios de Planificación Familiar.....	22
Controles del Niño Sano	23
Niños con Discapacidades	25
Servicios Excluidos.....	25
CÓMO OBTENER ATENCIÓN.....	26
Servicios Necesarios Desde el Punto de Vista Médico	27
Red de Proveedores	27
Encontrando Nuevos Tratamientos para Cuidar Mejor de Usted	27
Autorización Previa para Servicios	28
Autorización Previa para Medicamentos	28
Segunda Opinión Médica	29
Cómo Obtener Atención Fuera del Estado	29
Atención Urgente Después del Horario Normal de Atención.....	30
Atención de Emergencia.....	30
Transporte de Emergencia	32

SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA	33
Cómo Hacer Citas y Obtener Atención	34
Su Directorio de Proveedores.....	34
Elección de un Proveedor de Atención Primaria (PCP).....	35
Visite a su PCP	35
ACCESO A LA ATENCIÓN	39
Continuidad y Transición Para Afiliados Nuevos	40
Tiempos de Espera para Citas.....	40
Qué Hacer si Recibe Una Cuenta	41
AYUDA PARA SU SALUD.....	43
Gane Dólares con el Programa de Recompensas	44
Servicios para el Embarazo y la Maternidad.....	45
Incentivo por el Seguimiento de Siete Días	47
Administración de la Atención	48
INFORMACIÓN SOBRE ELEGIBILIDAD	51
Elegibilidad General.....	52
Cambios de Vida Importantes	52
Otro Seguro	53
Inscripción Abierta.....	53
Inscripción del Recién Nacido.....	54
Desafiliación	54
Reasignación.....	57
SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS	58
Comité Asesor de Afiliados.....	59
Competencia Cultural	59
Programa de Mejora de la Calidad	60
Directivas Anticipadas	61
Quejas.....	62
Apelaciones	63
Cómo Informar Supuestas Violaciones de Mercadeo	66
Reporte de Desperdicio, Abuso y Fraude	66
Derechos de los Afiliados	67
Responsabilidades de los Afiliados	68
AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD	70
Aviso de Privacidad.....	71
DECLARACIÓN DE NO DISCRIMINACIÓN	76
FORMULARIOS	78

¡Gracias por elegir a SilverSummit Healthplan como su plan de salud!

SilverSummit Healthplan trabaja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nevada (Nevada Department of Health and Human Services) (DHHS), y la División de Financiamiento y Política de Atención Médica (Division of Health Care Financing and Policy) (DHCFP). Damos servicios de salud para el programa Nevada Medicaid y Nevada Check Up. Con su médico, ayudamos a manejar su atención y salud. Nuestro trabajo es asegurar que reciba los servicios que necesita para estar sano(a).

¿QUÉ ES EL PROGRAMA NEVADA MEDICAID Y NEVADA CHECK UP?

Nevada Medicaid y Nevada Check Up son los nombres de programas que sirven a los beneficiarios de Medicaid inscritos en el programa de atención administrada de Medicaid de Nevada. Su misión es proporcionar cobertura de atención médica integral y de bajo costo a los adultos de bajos ingresos y a los niños sin seguro (desde el nacimiento hasta los 18 años de edad) que no están cubiertos por un seguro privado, al mismo tiempo que se enfocan en lo siguiente:

1. Promover cobertura de atención médica para su hijo(a);
2. Alentar la responsabilidad individual; y
3. Trabajar con proveedores de atención médica pública y privada y representantes de la comunidad para niños

¿QUIÉN ES SILVERSUMMIT HEALTHPLAN?

SilverSummit Healthplan es una Organización de atención administrada de Medicaid (Medicaid Managed Care Organization) (MCO). Usualmente se le conoce como una “MCO”. Un “afiliado” se refiere a cualquier persona que recibe servicios de la MCO. El propósito de una MCO es dar a los afiliados acceso a todos los servicios de salud que necesitan a través de una empresa.

Como una MCO, SilverSummit Healthplan ayudará a coordinar sus necesidades únicas de atención médica. Al hacer esto, nuestra meta es mejorar los resultados de salud para todos los residentes de Nevada a los que tenemos el privilegio de servir.

Puede comunicarse con nosotros para solicitar información sobre SilverSummit Healthplan. Usted puede obtener información sobre:

- Cómo trabajamos con sus otros planes de salud (si tiene uno)
- Cómo pagamos a nuestros proveedores
- Resultados de las encuestas del afiliado
- Cuántos afiliados deciden no usar SilverSummit Healthplan
- Beneficios, elegibilidad, reclamaciones o proveedores participantes

Si quiere decirnos cómo podemos mejorar o recomendar cambios a nuestras políticas, procedimientos o servicios, llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

BIENVENIDA



BIENVENIDA

SOBRE SU MANUAL PARA AFILIADOS

ESTE MANUAL NO ES UN CERTIFICADO DE SEGURO Y NO SE DEBERÁ ENTENDER O INTERPRETAR COMO EVIDENCIA DE COBERTURA DE SEGURO ENTRE EL VENDEDOR Y EL BENEFICIARIO.

El Manual para Afiliados es una guía detallada de SilverSummit Healthplan y sus beneficios de atención médica. Es nuestro contrato con usted. El Manual para Afiliados explica sus derechos, sus beneficios y sus responsabilidades como afiliado de SilverSummit Healthplan. Por favor lea este manual detenidamente. Le da información sobre sus beneficios y servicios:

- Qué está cubierto/o no está cubierto por SilverSummit Healthplan
- Cómo obtener la atención que necesita
- Sus derechos y responsabilidades
- Cómo surtir sus recetas
- Cómo elegir su Proveedor de atención primaria (PCP)
- Qué hacer si está descontento(a) con su plan de salud o cobertura
- Requisitos para la elegibilidad
- Cuándo usar la atención urgente en lugar de la sala de emergencia
- Materiales que recibirá de SilverSummit Healthplan

Llame a Servicios para los Afiliados al 1-844-366-2880 para recibir una copia adicional del Manual para Afiliados sin costo para usted. Además puede visitar nuestro sitio web en SilverSummitHealthplan.com para ver el manual para afiliados.

Dese tiempo para revisar su manual. Téngalo a la mano en caso que lo necesite.

OTROS FORMATOS E IDIOMAS

Para los afiliados que no hablan inglés o no se sienten cómodos hablándolo, SilverSummit Healthplan tiene un servicio gratuito para ayudar. Este servicio es muy importante porque usted y su médico deben poder hablar sobre sus inquietudes de salud de manera que ambos puedan entender. Nuestros servicios de intérprete se dan sin costo alguno para usted y pueden ayudar con muchos idiomas distintos. Esto incluye lenguaje de señas. Los afiliados de SilverSummit Healthplan que son ciegos o tienen problemas visuales pueden llamar a Servicios para los Afiliados para tener una interpretación oral. Para coordinar servicios de interpretación, llame a Servicios para los Afiliados al 1-844-366-2880 (TDD/TTY 1-844-804-6086).

Si desea obtener este manual en letra grande, sistema Braille, CD de audio, un idioma distinto u otro formato, llame a Servicios para los Afiliados.

SERVICIOS DE TRADUCCIÓN E INTÉRPRETE

Se encuentran disponibles servicios de traducción e intérprete. No hay costo por estos servicios. Esto incluye lenguaje de señas. Podemos ayudarle a hablar con sus médicos y otros proveedores de atención médica cuando usted no tenga otro traductor disponible.

SilverSummit Healthplan tiene una línea telefónica de idiomas disponible en cualquier momento. Para solicitar un intérprete, llame a Servicios para los Afiliados. El número es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Nos puede decir qué idioma habla y conseguiremos un intérprete. El intérprete puede estar al teléfono para ayudarle a llamar a su proveedor de atención médica. O, podemos tener un intérprete disponible en su cita.

Puede conseguir un intérprete cuando nuestras oficinas están cerradas. Llame a la opción de la Línea de consejo de enfermería. Nos aseguraremos de que esté conectado(a).

Interpretaremos o traduciremos cualquiera de los documentos de nuestros afiliados a su idioma preferido. Simplemente llámenos y díganos qué idioma necesita.

Servicios de Intérprete

Los servicios de interpretación se proporcionan sin costo para usted. Esto incluye lenguaje de señas. Además incluye interpretación oral en tiempo real. SilverSummit Healthplan tiene una línea telefónica para idiomas disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Le podemos ayudar a conversar con sus médicos y otros proveedores de atención médica cuando no se encuentra disponible otro traductor.

Vamos a traducir nuestros materiales para afiliados en su idioma preferido a petición. Para solicitar un intérprete: Llame a Servicios para los Afiliados al 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711 y díganos qué idioma habla. Nos aseguraremos de que haya un intérprete en el teléfono con usted cuando llame a su proveedor de atención médica, o que esté disponible en su cita.

OTRA INFORMACIÓN SOBRE TRADUCCIONES

English:

If you, or someone you're helping, has questions about SilverSummit Healthplan, you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086).

Español (Spanish):

Si usted, o alguien a quien está ayudando, tiene preguntas acerca de SilverSummit Healthplan, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para hablar con un intérprete, llame al 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086).

Tagalog (Tagalog):

Kung ikaw, o ang iyong tinutulongan, ay may mga katanungan tungkol sa SilverSummit Healthplan, may karapatan ka na makakuha nang tulong at impormasyon sa iyong wika ng walang gastos. Upang makausap ang isang tagasalin, tumawag sa 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086).

中文 (Chinese):

如果您，或是您正在協助的對象，有關於 SilverSummit Healthplan 方面的問題，您有權利免費以您的母語得到幫助和訊息。如果要與一位翻譯員講話，請撥電話 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086)。

한국어 (Korean):

만약 귀하 또는 귀하가 돕고 있는 어떤 사람이 SilverSummit Healthplan 에 관해서 질문이 있다면 귀하는 그러한 도움과 정보를 귀하의 언어로 비용 부담없이 얻을 수 있는 권리가 있습니다. 그렇게 통역사와 얘기하기 위해서는 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086) 로 전화하십시오.

Tiếng Việt (Vietnamese):

Nếu quý vị, hay người mà quý vị đang giúp đỡ, có câu hỏi về SilverSummit Healthplan, quý vị sẽ có quyền được giúp và có thêm thông tin bằng ngôn ngữ của mình miễn phí. Để nói chuyện với một thông dịch viên, xin gọi 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086).

አማርኛ (Amharic):

እርስዎ ወይም እርስዎ የሚርዳችን ሰው ለ SilverSummit Healthplan የተነሳ ጥያቄ ላይ ጥያቄዎን ወይም በጥያቄዎ ይጋጭ ለሚሰጡ መረጃ የማግኘት መብት ለሌሎች ፣ ለስተረጎሚ ለማግኘት በ 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086) ይደውሉ።

ไทย (Thai):

หากท่านหรือผู้ที่ท่านให้ความช่วยเหลืออยู่ในขณะนี้มีความเกี่ยวข้องกับ SilverSummit Healthplan ท่านมีสิทธิ์ที่จะได้รับความช่วยเหลือและข้อมูลในภาษาของท่าน โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น หากต้องการให้บริการล่าม กรุณาโทรศัพทติดต่อที่หมายเลข 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086)

日本語 (Japanese):

SilverSummit Healthplan について何かご質問がございましたらご連絡ください。ご希望の言語によるサポートや情報を無料でご提供いたします。通訳が必要な場合は、1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086) までお電話ください。

:العربية (Arabic)

إذا كان لديك أو لدى شخص تساعد أسئلة حول SilverSummit Healthplan، لديك الحق في الحصول على المساعدة والمعلومات الضرورية بلتتك من دون أية تكلفة. لتحدث مع مترجم اتصل بـ 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086).

Русский язык (Russian):

В случае возникновения у вас или у лица, которому вы помогаете, каких-либо вопросов о программе страхования SilverSummit Healthplan вы имеете право получить бесплатную помощь и информацию на своем родном языке. Чтобы поговорить с переводчиком, позвоните по телефону 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086).

Français (French):

Si vous-même ou une personne que vous aidez avez des questions à propos SilverSummit Healthplan, vous avez le droit de bénéficier gratuitement d'aide et d'informations dans votre langue. Pour parler à un interprète, appelez le 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086).

:فارسي (Farsi)

اگر شما، یا کسی که به او کمک می کنید سؤالی در مورد SilverSummit Healthplan دارید، از آن حق برخوردارید که کمک و اطلاعات را بصورت رایگان به زبان خود دریافت کنید. برای صحبت کردن با مترجم با شماره (TTY/TDD 1-844-366-2880) 1-844-804-6086 تماس بگیرید.

Gagana Sāmoa (Samoan):

'Āfai e iai ni au fesili, po'o ni fesili fo'i a se isi 'o 'e fesoasoani i ai, e uiga i le Fuafuaga Mālōlōina a le SilverSummit, e iai lau aiā e sa'ili ai ni fa'amatalaga i lau lava gagana e aunoa ma se togoti. 'A 'e fia talanoa i se fa'amatala'upu, telefoni le 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086).

Deutsch (German):

Falls Sie oder jemand, dem Sie helfen, Fragen zu SilverSummit Healthplan hat, haben Sie das Recht, kostenlose Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Um mit einem Dolmetscher zu sprechen, rufen Sie bitte die Nummer 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086) an.

Ilokano (Ilocano):

No sika, wenno ti maysa a tao a tultulungam, ket addaan dagiti saludsod maipapan ti SilverSummit Healthplan, addaan karbenganyo a dumawat ti tulong ken impormasyon iti lengguaheyo nga awan bayadna. Tapno makisao iti maysa nga interpreter, umawag ti 1-844-366-2880 (TTY/TDD 1-844-804-6086).



CONTACTOS IMPORTANTES

CONTACTOS IMPORTANTES

SUS CONTACTOS PERSONALES

Su Proveedor de atención primaria: _____

Su clínica de atención urgente más cercana: _____

CÓMO COMUNICARSE CON SILVERSUMMIT HEALTHPLAN

SilverSummit Healthplan
2500 North Buffalo Drive, Suite 250
Las Vegas, NV 89128

Servicios para los Afiliados y Línea de consejo de enfermería gratuita 24/7 1-844-366-2880

TTY 1-844-804-6086

Retransmisión..... 711

Fax 1-855-252-0568

Atendemos de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. hora del Pacífico. ¡La línea de consejo de enfermería está disponible en cualquier momento!

OTROS NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

En una emergencia Llame al 911

Servicio al cliente para los beneficiarios de Medicaid

Oficina distrital de Medicaid de Las Vegas:.....1-702-668-4200

Oficina distrital de Reno:.....1-775-687-1900

SERVICIOS PARA LOS AFILIADOS PUEDE AYUDAR

Servicios para los Afiliados de SilverSummit Healthplan le ayuda con preguntas sobre su plan. Nuestro equipo de Servicios para los Afiliados está ubicado en Nevada. Están disponibles por teléfono, correo, fax y correo electrónico.

Si tiene preguntas o si necesita ayuda para entender algo, llámenos. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Tenemos un equipo de personas listo para ayudarle.

Le podemos ayudar de muchas maneras:

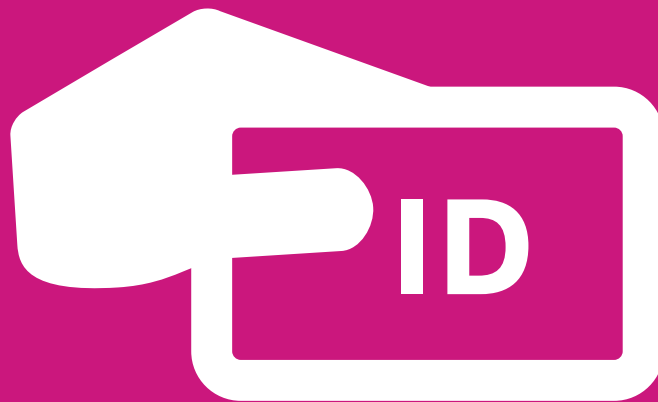
- Encontrar un médico u otro proveedor
- Obtener una nueva tarjeta de identificación (ID) de afiliado de SilverSummit Healthplan
- Entender los beneficios cubiertos y no cubiertos
- Presentar una queja o apelación
- Solicitar una Lista de Proveedores o Manual para Afiliados
- Reportar posibles problemas con fraude por un afiliado o proveedor
- Cambiar su dirección y número telefónico
- Recibir nuevos materiales para los afiliados

Atendemos de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del Pacífico. Estamos cerrados en la mayoría de feriados estatales de Nevada.

Tenemos un portal seguro para afiliados en nuestro sitio web SilverSummitHealthplan.com. Lo puede usar para enviarnos correos electrónicos. Nuestro número de fax es 1-866-694-3734. También puede enviarnos información por correo. La dirección es:

SilverSummit Healthplan
2500 North Buffalo Drive, Suite 250
Las Vegas, NV 89128

SilverSummit Healthplan le informará sobre cambios importantes. Cuando haya un cambio, le enviaremos una carta por lo menos 30 días antes de que el cambio ocurra.



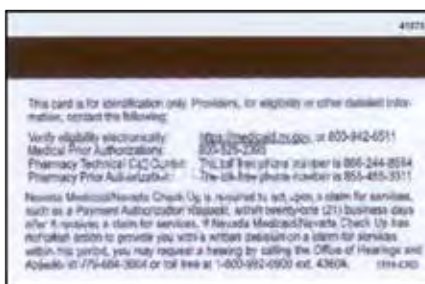
CÓMO FUNCIONA SU PLAN DE SALUD

CÓMO FUNCIONA SU PLAN DE SALUD

SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE AFILIADO

Cuando se inscriba, recibirá una tarjeta de Medicaid y una tarjeta de SilverSummit Healthplan.

Lleve ambas tarjetas de identificación a todas las citas. DHHS le enviará una tarjeta de identificación azul de Nevada Medicaid. Su tarjeta de Medicaid lucirá como esta:



SilverSummit Healthplan le enviará una tarjeta de identificación de afiliado de SilverSummit Healthplan. Su tarjeta de SilverSummit Healthplan lucirá como esta:



La tarjeta se le enviará dentro de un plazo de cinco días hábiles después de que se nos informe que usted es afiliado. Su tarjeta de identificación de afiliado es prueba de que usted es afiliado de SilverSummit Healthplan.

Muestre ambas tarjetas de identificación cada vez que necesite atención:

- Citas médicas
- Atención urgente
- Citas para la vista
- Citas para salud del comportamiento
- Visitas de emergencia
- Recoger recetas de la farmacia

Además, debe tener consigo su tarjeta de identificación de Medicaid para poder recibir beneficios de Medicaid que no brinda SilverSummit Healthplan.

Siempre que reciba una nueva tarjeta de identificación de afiliado, destruya la antigua. Si pierde su tarjeta de identificación de afiliado de SilverSummit Healthplan, o no la recibió, la podemos reemplazar. Visite el portal seguro para afiliados para pedir una nueva. O llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Le enviaremos una nueva tarjeta de identificación en un plazo de 10 días.

Puede imprimir una tarjeta temporal de identificación de afiliado desde el portal seguro para afiliados de SilverSummit Healthplan. Vaya a nuestro sitio web: SilverSummitHealthplan.com.

Tenga sus tarjetas consigo y seguras en todo momento. Asegúrese de que no se las roben ni las use otra persona. La cobertura de SilverSummit Healthplan es solo para usted. Depende de usted proteger su tarjeta de identificación de afiliado. Nadie más puede usar su tarjeta de identificación de afiliado.

Va en contra de la ley dar o vender su tarjeta de identificación de afiliado a cualquier persona. Si otra persona usa su tarjeta, se le puede desafiliar de SilverSummit Healthplan. Y el estado lo podría acusar de un crimen.

LÍNEA DE CONSEJO DE ENFERMERÍA QUE ATIENDE 24/7

Puede llamar a la Línea de consejo de enfermería de SilverSummit Healthplan en cualquier momento. Este servicio es gratuito y los representantes pueden dar respuesta a preguntas sobre la salud. Las llamadas se contestan las 24 horas del día, todos los días. Llame al 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711 con sus preguntas sobre la salud. Tenga consigo su tarjeta de identificación cuando llame. El enfermero le pedirá su número.

Nuestros enfermeros hablan inglés y español. Si habla un idioma distinto, puede pedir un traductor.

¿CON QUÉ LE PODEMOS AYUDAR?

- Preguntas acerca de su salud
- A dónde puede obtener atención
- Entender cómo usar sus medicamentos
- Información sobre su embarazo
- Información acerca de condiciones de salud

¿TIENE UNA EMERGENCIA MÉDICA O DE SALUD MENTAL?

Si no está seguro de si debe ir a la sala de emergencia, puede llamarnos. Nuestros enfermeros pueden ayudarle a decidir si necesita atención de emergencia, atención de urgencia o si debe ver a un médico.

MEMBERCONNECTIONS®

MemberConnections le puede ayudar a obtener atención y servicios de salud preventiva. Estos son servicios para ayudarle a permanecer sano. El equipo de MemberConnections está capacitado para apoyar a nuestros afiliados.

Ellos ayudan a apoyar a los afiliados de muchas maneras:

- a encontrar médicos, especialistas u otros proveedores
- encontrar servicios de apoyo comunitario
- coordinar servicios necesarios

MemberConnections también puede ir a su casa para ayudarle. Para obtener más información, llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

SUS BENEFICIOS CUBIERTOS

SilverSummit Healthplan cubre muchos servicios médicos para sus necesidades de atención médica. Algunos servicios los debe recetar su médico. Algunos servicios también deben ser aprobados por SilverSummit Healthplan antes de que reciba el servicio.

Servicio	Descripción y límites	Se requiere autorización previa
Cuidado de alergias		Sí, para algunos servicios
Ambulancia - emergencia	Incluye ambulancia terrestre y helicóptero de emergencia.	No
Servicios de salud del comportamiento	Puede que se apliquen limitaciones de edad. Los servicios incluyen estabilización de crisis, hospitalización psiquiátrica, servicios de evaluación y tratamiento para pacientes ambulatorios, centros de tratamiento residencial y servicios de rehabilitación.	Sí, para algunos servicios
Bombas para extracción de leche materna		Sí
Servicios quiroprácticos	La cobertura está limitada a los afiliados menores de 21 años de edad y referidos de la evaluación de Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT) realizada por su PCP. Limitado a cuatro visitas por año.	Sí, después de cuatro visitas
Equipo médico duradero (EMD)	Los artículos que no son necesarios desde el punto de vista médico, o no los indica un proveedor no están cubiertos.	Sí, en algunas situaciones
Medicamentos: receta/farmacia		Sí, para algunos medicamentos
Medicamentos: sin receta (OTC, siglas en inglés)	Los medicamentos de venta sin receta requieren la receta de un médico.	No

Servicio	Descripción y límites	Se requiere autorización previa
Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPDST)/examen del niño sano	Los servicios son para afiliados de 20 años de edad y menores. Exámenes del niño sano, exámenes físicos para deportes y la escuela anualmente.	No
Servicios de cuidado de los ojos y anteojos	Menores de 21 años de edad, un examen cada 12 meses. De 21 años de edad y mayores, un examen cada 24 meses. Todos los afiliados, lentes y monturas cada 12 meses.	No
Planificación familiar	Los servicios de planificación familiar pueden ser de cualquier médico o clínica de Medicaid. Esto incluye exámenes de bienestar de la mujer, evaluaciones y pruebas de detección del embarazo.	No
Cuidado de los pies	El cuidado de rutina de los pies no está cubierto. El cuidado de los pies está cubierto para niños menores de 21 años de edad. Las visitas para cuidado de los pies pueden estar limitadas. La ortótica está cubierta para algunas condiciones.	Sí, en algunas situaciones
Audífonos y servicios		Sí, para implantes cocleares
Servicios prenatales y para bebés en alto riesgo	Administración de la atención da apoyo especial para los afiliados en riesgo o con necesidades especiales de salud.	Informar al plan
Atención de salud en el hogar	La atención la debe recetar su médico. Y, que no se pueda recibir en el hospital o el consultorio del proveedor. Otras condiciones se aplican.	Sí
Servicios de cuidado paliativo	Que no sea en un centro para pacientes internados.	Sí
Inmunizaciones para niños	Disponible para los afiliados de 21 años de edad y menores	No
Atención hospitalaria para pacientes internados y para pacientes ambulatorios	Los artículos que no son necesarios desde el punto de vista médico no están cubiertos.	Sí, incluso servicios de observación
Cuidado de maternidad	Consulte con su proveedor tan pronto como sepa que está embarazada. Envíenos el formulario de Aviso de embarazo (Notice of Pregnancy) (NOP) en la primera visita. Los servicios prenatales hasta el parto están cubiertos.	
Servicios y pruebas de laboratorio	Las pruebas de paternidad y el tratamiento para la infertilidad no están cubiertos.	Sí, en algunas situaciones
Servicios de partera	Cubierto con todos los proveedores dentro de la red.	Sí, para proveedor no participante
Ecografías Obstétricas	Se permiten dos por embarazo a menos que las indique un perinatólogo	Sí, si más de dos

Servicio	Descripción y límites	Se requiere autorización previa
Visitas al consultorio	Cubiertas con todos los proveedores dentro de la red.	Sí, para proveedor no participante
Ortótica/protética		Sí
Manejo del dolor	No aplica para el manejo postoperatorio del dolor.	Sí
Servicios de médicos	Un examen físico de rutina cada 12 meses, realizado por su PCP. Visitas de salud según sean necesarias.	Sí, para proveedor no participante
Servicios de enfermería privada	Los servicios de enfermería de un día para otro y las horas de cuidado de descanso son limitados.	Sí
Servicios hospitalarios psiquiátricos		Sí
Servicios psiquiátricos		Sí, para algunos servicios
Servicios psicológicos		Sí, para algunos servicios
Radiología y radiografías	Las debe indicar un proveedor.	Sí, para radiología de alta tecnología incluso CT, MRI, MRA
Cirugía reconstructiva	La cirugía que se lleva a cabo para que usted se vea mejor y que se determina que es cosmética no está cubierta.	Sí
Servicios de rehabilitación		Sí
Cuidado en una institución de enfermería especializada	Los artículos que no son necesarios desde el punto de vista médico no están cubiertos. Esto incluye habitaciones privadas o artículos de conveniencia/comodidad.	Sí
Servicios de esterilización	Las esterilizaciones requieren formularios de consentimiento informado 30 días antes de la fecha de los procedimientos. Las histerectomías están cubiertas de manera limitada.	No
Servicios de terapia (ocupacional, física, del habla)		Sí
Dejar de fumar/ dejar de usar tabaco	Ciertos medicamentos, parches o goma de mascar para ayudarle a dejar de fumar están cubiertos. Dejar de fumar está cubierto a través de Tobacco-Free Nevada y National Jewish Health. Llame al 1-800-QUIT-NOW (784-8669) o 1-844-251-0004 para obtener más información.	No
Cirugía		Sí, excepto en una emergencia
Servicios de trasplantes	Para niños menores de 21 años de edad, se cubrirá todo trasplante que sea necesario desde el punto de vista médico y que no sea experimental. Para adultos, se cubrirán trasplantes de córnea, riñón, hígado y médula ósea, si es necesario desde el punto de vista médico.	Sí
Atención urgente		No

NOTA: Hay algunos servicios para los que su médico tiene que obtener autorización antes de darle la atención. Si quiere saber si un servicio necesita autorización, puede llamar a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Hay más información sobre esto más adelante en el manual. Consulte la sección “Autorización previa para servicios”. Algunos otros beneficios que puede usar son telemedicina, telemonitoreo y telesalud.

ACCESO A ATENCIÓN PARA INDÍGENAS AMERICANOS

Si usted es indígena Americano o nativo de Alaska, puede elegir un proveedor de Servicios de salud para indígenas, de clínica tribal o una Clínica urbana de salud para indígenas como su PCP. Puede que reciba servicios de una clínica tribal o Servicios de salud para indígenas sin autorización previa. O puede ir a otro proveedor de la red de SilverSummit Healthplan.

SITIO WEB DE SILVERSUMMIT HEALTHPLAN

Nuestro sitio web le ayudará a obtener respuestas sobre su atención médica. Visite nuestro sitio web en SilverSummitHealthplan.com. Hay información sobre sus beneficios y nuestros servicios. Usted puede obtener información sobre varios temas:

- Manual para Afiliados
- Directorio de Proveedores
- Portal seguro para afiliados con funciones de autoservicio
- Línea de consejo de enfermería gratuita que atiende 24/7
- Línea para crisis de salud mental y consumo de sustancias que atiende 24/7
- Sus derechos de privacidad y responsabilidades
- Cómo reportar presunto fraude, desperdicio y abuso
- Cómo encontrar un médico
- Cómo presentar quejas y apelaciones
- Educación sobre hábitos de vida sana

PORTAL SEGURO PARA AFILIADOS

El sitio web de SilverSummit Healthplan tiene un “Portal seguro para afiliados”. Usted puede inscribirse y crear su propia cuenta. A través de su cuenta, puede llevar la cuenta de sus beneficios de salud. Puede enviar correos electrónicos de manera segura y sin riesgos a Servicios para los Afiliados.

El portal seguro para afiliados le proporciona acceso a múltiples servicios:

- Cambiar su proveedor de atención primaria (PCP)
- Ver su saldo de recompensas
- Informarnos cuando esté embarazada para que pueda obtener recursos especiales para el embarazo
- Informarnos sobre su salud al completar una evaluación de salud
- Ver los servicios que ha recibido
- Enviar correos electrónicos a Servicios para los Afiliados
- Imprimir una tarjeta temporal de identificación de afiliado de SilverSummit Healthplan

Para inscribirse en el Portal seguro para afiliados, siga estos pasos:

1. Vaya a SilverSummitHealthplan.com
2. En la página inicial, bajo el encabezado “Para afiliados” haga clic en “Iniciar sesión”
3. Haga clic en “Inscribirse ahora”



SERVICIOS DE FARMACIA

SERVICIOS DE FARMACIA

Cuando necesite medicamentos recetados o de venta sin receta (OTC) sus médicos le darán una receta. Ellos se comunicarán con su farmacia o le darán una receta escrita para que la lleve a su farmacia. Luego la farmacia le puede dar su medicamento.

Todos los afiliados de SilverSummit Healthplan deben usar una farmacia en nuestra red. Esto puede incluir farmacias para pedido por correo. Para encontrar una farmacia, llame a Servicios para los afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711, o puede buscar una farmacia en nuestro sitio web. El sitio web es SilverSummitHealthplan.com.

Muestre sus tarjetas de identificación de Nevada Medicaid y SilverSummit Healthplan a la farmacia cuando recoja medicamentos. No espere hasta que no tenga medicamento para solicitar una renovación. Llame a su médico o farmacia unos cuantos días antes de que se le acabe.

RECETAS CUBIERTAS

SilverSummit Healthplan puede cubrir estos tipos de medicamento:

- Medicamentos recetados y artículos de venta sin receta aprobados por la Administración de Medicamentos y Alimentos de los EE.UU. (U.S. Food and Drug Administration) (FDA). Para informarse más sobre los medicamentos cubiertos, visite SilverSummitHealthplan.com.
- Medicamentos autoinyectables (incluso insulina)
- Medicamentos para ayudarlo a dejar de fumar
- Agujas, jeringas, monitores de glucosa sanguínea, tiras de prueba, lancetas y tiras de prueba para glucosa en orina

RECETAS NO CUBIERTAS

SilverSummit Healthplan no cubre los siguientes medicamentos:

- Medicamentos que no tienen aprobación de la Administración de Medicamentos y Alimentos de los EE.UU. (FDA)
- Medicamentos experimentales o en investigación
- Medicamentos para ayudarla a quedar embarazada
- Medicamentos usados para perder peso
- Medicamentos cosméticos o para hacer crecer el cabello
- Medicamentos usados para tratar los problemas eréctiles
- Medicamentos de Ejecución de Estudios de Eficacia de Fármacos (Drug Efficacy Study Implementation) (DESI)

LISTA DE MEDICAMENTOS PREFERIDOS (PDL)

Su beneficio de farmacia tiene una Lista de medicamentos preferidos (PDL, siglas en inglés). La PDL muestra algunos de los medicamentos que están cubiertos.

Un equipo de médicos y farmacéuticos la actualizan con regularidad. Ellos quieren asegurarse de que los medicamentos de la lista sean seguros y útiles para usted y que sean rentables. Puede encontrar la PDL en el sitio web de SilverSummit Healthplan en SilverSummitHealthplan.com.

MEDICAMENTOS GENÉRICOS

Su farmacéutico le dará medicamentos genéricos cuando su médico los haya aprobado. Los medicamentos genéricos pueden hacer que la atención médica sea más asequible.

Los medicamentos genéricos y preferidos se deben usar si pueden tratar su condición médica. Si usted no puede usar el medicamento genérico, su médico tendrá que dar una razón médica para usted que tome un medicamento distinto. Si no hay disponibles medicamentos genéricos, se le puede dar medicamentos de marca.

FORMULARIO DE MEDICAMENTOS DE VENTA SIN RECETA (OTC)

Algunos medicamentos OTC están cubiertos por SilverSummit Healthplan. Necesitará una receta de su médico para que se cubran. Puede encontrar la Lista de medicamentos preferidos en el sitio web de SilverSummit Healthplan en SilverSummitHealthplan.com. Para medicamentos OTC que no están en la Lista de medicamentos preferidos puede obtener hasta \$30 por trimestre por medio de HomeScript. Puede encontrar más información en nuestro sitio web en SilverSummitHealthplan.com.

Para obtener más información, comuníquese con Homescrpts al 1-866-577-9010. Las horas de disponibilidad son de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. EST. Cuando llame, tenga a mano su identificación (ID) de SilverSummit y su identificación (ID) de Medicaid. Cuando haga el pedido, tenga a mano el número de artículo. Los pedidos también pueden realizarse a través del portal de afiliados. Puede encontrar una lista de medicamentos de venta libre con precios en nuestro sitio web en SilverSummitHealthplan.com.



SERVICIOS ESPECIALIZADOS

SERVICIOS ESPECIALIZADOS

SALUD MENTAL Y CONSUMO DE SUSTANCIAS

Salud del comportamiento se refiere a tratamiento de salud mental y consumo de sustancias (alcohol y drogas). Algunas veces hablar con amigos o familiares puede ayudarle a solucionar un problema. Cuando eso no es suficiente, llame a su médico o a SilverSummit Healthplan. Le podemos dar apoyo. Podemos hablar con sus proveedores/médicos. Podemos ayudarle a encontrar especialistas en salud mental y consumo de sustancias para ayudarle.

No necesita una referencia de su médico. Puede ir donde cualquier proveedor de nuestra red para recibir servicios. Los proveedores le ayudarán a determinar qué servicios podrían satisfacer mejor sus necesidades.

SilverSummit Healthplan cubre estos servicios de salud del comportamiento:

- Servicios de salud mental y consumo de sustancias para pacientes ambulatorios (asesoría/terapia)
- Manejo de servicios psiquiátricos y medicamentos
- Servicios psiquiátricos completos y parciales para pacientes internados en un hospital
- Pruebas psicológicas
- Servicios intensivos para pacientes ambulatorios (IOP, siglas en inglés)
- Servicios para crisis
- Centro de tratamiento residencial (RTC, siglas en inglés) para menores de 21 años de edad
- Servicios de Rehabilitación de salud mental (RMH, siglas en inglés), tales como el Programa para Tratamiento Comunitario Asertivo (PACT, siglas en inglés), Capacitación en habilidades básicas, Apoyo de iguales y Rehabilitación psicosocial (PSR, siglas en inglés)
- Servicios de administración de casos
- Modificación del comportamiento, incluso Análisis aplicado del comportamiento
- Otros - comuníquese con SilverSummit Healthplan para beneficios adicionales cubiertos

¿Cómo sé si yo/mi hijo(a) necesita ayuda?

- No puede lidiar con la vida diaria
- Se siente muy triste, estresado(a) o preocupado(a)
- No duerme ni come bien
- Piensa en hacerse daño o dañar a otros
- Le molestan pensamientos extraños, como escuchar o ver cosas que otras personas no ven o escuchan
- Bebe alcohol o consume otras sustancias
- Tiene problemas en la escuela
- La escuela o la guardería cree que su hijo(a) debería ver a un médico sobre problemas de salud mental o consumo de sustancias, incluso Trastorno de déficit de la atención e hiperactividad (ADHD, siglas en inglés)
- No puede concentrarse
- Se siente desesperanzado(a)

Si tiene un problema de salud del comportamiento podemos ayudarle a encontrar un proveedor. Queremos que tenga un proveedor que sea el más apropiado para usted. Es importante que tenga a alguien con quien hablar para que pueda trabajar en la resolución de sus problemas.

¿Qué hago en una emergencia de salud del comportamiento?

En una emergencia que pone la vida en peligro, llame al 911. Puede ir a un centro para crisis. Puede ir a la sala de emergencia más cercana.

No tiene que esperar que haya una emergencia para recibir ayuda. SilverSummit Healthplan tiene una línea de apoyo para crisis. El número telefónico es 1-844-366-2880. Ellos le ayudarán en cualquier momento de manera gratuita. Ellos pueden ayudar con depresión, enfermedad mental, abuso de sustancias y otras necesidades de salud del comportamiento.

RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA

Ayudarle a recuperar su salud y que permanezca sano es nuestra meta más importante. Esto incluye su mente, cuerpo, espíritu y comunidad. Para los afiliados que necesitan atención médica del comportamiento, eso significa forjar la recuperación y resiliencia.

- **Recuperación** es un proceso de cambios que mejoran su salud y calidad de vida.
- **Resiliencia** es ser capaz de levantarse cuando hay retos en su vida.

Recuperación y resiliencia le ayudará a sobreponerse a dificultades. Esto le dará poder en su propia vida. Le ayudará a sentir que pertenece, tener autoestima, sentido y esperanza.

Su atención de salud del comportamiento se debería concentrar en la recuperación y resiliencia. Debe ser:

- **Autodirigida:** Tanto como sea posible, queremos que controle su propia vida, metas de tratamiento y plan de atención.
- **Individualizada:** La recuperación es distinta para cada persona. Su plan de atención debería ajustarse a usted. Se debe basar en sus fortalezas, necesidades, cultura y antecedentes únicos.
- **Empoderada:** Usted es parte de todas las decisiones que afectan su vida. Se le debe educar y apoyar para que participe activamente en su atención.
- **Holística:** Toda su vida es parte de su recuperación – mente, cuerpo, espíritu y comunidad.
- **Flexible:** La recuperación es un camino. Puede haber reveses y experiencias de aprendizaje. Eso está bien.
- **Apoyada por pares:** La investigación muestra que la ayuda de personas que han pasado por dificultades similares es una parte importante de la recuperación. Los pares pueden dar apoyo, entendimiento, destrezas y un sentido de comunidad.
- **Respetuosa:** Todas las personas involucradas en su atención lo deben respetar. Deben ayudar a protegerlo de discriminación y estigma. Esto incluye SilverSummit Healthplan, sus proveedores, amigos y familia. Y tal vez lo más importante, usted debe respetarse a sí mismo(a).
- **Responsable:** Trabajar para la recuperación requiere valentía y compromiso. Usted debe ser responsable por seguir su plan de atención. Esto incluye tomar medicamentos y trabajar a través del proceso de recuperación.
- **Esperanzadora:** Las personas se sobreponen a los retos que enfrentan. Creer que su vida mejorará es el primer paso en el proceso de recuperación.

EL PAPEL IMPORTANTE DEL APOYO FAMILIAR

Las relaciones saludables son una parte importante de la recuperación. Si tiene problemas con una dificultad de salud del comportamiento, busque ayuda de las personas a las que usted les importa. Dígales cómo le pueden ayudar.

Si su hijo(a) tiene una condición de salud del comportamiento, usted tiene un papel importante para ayudarlo(a). Asuma un papel activo en su atención. Informe a sus proveedores o a Servicios para los Afiliados sobre los cambios que note. Converse sobre la atención que cree que necesita. Informe a su proveedor o a nosotros sobre lo que necesita mientras cuida de su hijo(a).

SERVICIOS PARA LA VISTA

SilverSummit Healthplan cubre servicios de cuidado de la vista:

- Exámenes anuales preventivos de los ojos
- Anteojos (monturas y lentes) todos los años, cuando se cumple con los requisitos
- Servicios para cuidado de los ojos necesarios desde el punto de vista médico, incluso tratamiento de condiciones de los ojos
- Reparación de monturas o reemplazo de anteojos una vez al año para los afiliados de todas las edades (podrían aplicar restricciones)
- Otros servicios según se delinea en el Manual de Servicios de Medicaid del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nevada (Nevada Department of Health and Human Services)

Los afiliados de 21 años de edad y mayores pueden recibir una asignación de \$100 cada año para la compra y el ajuste de lentes de contacto médicamente necesarios en lugar de anteojos estándar.

SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR

SilverSummit Healthplan cubre servicios de planificación familiar. Estos servicios los debe brindar un Proveedor de Atención Primaria (PCP), obstetra o ginecólogo:

- Historia médica
- Examen físico
- Los análisis de laboratorio que forman parte del examen (frotis de Papanicolaou (Pap); análisis para detectar gonorrea y clamidia, serología de sífilis, análisis de detección del virus de inmunodeficiencia humana (VIH) y del cáncer del cuello uterino)
- Educación sobre anatomía y fisiología de la reproducción, planificación familiar y prevención de las enfermedades de transmisión sexual (ETS)
- Asesoría para ayudar a los afiliados a tomar decisiones informadas
- Discusión de resultados del examen y opciones de tratamiento
- Asesoría especial cuando es necesaria sobre planificación y manejo del embarazo, esterilización, genética y nutrición
- Diagnóstico de embarazo, asesoría y referencia
- Dispositivos anticonceptivos (tales como Norplant)

EXCLUSIONES RELACIONADAS

SilverSummit Healthplan no cubre lo siguiente:

- Inversión de esterilización voluntaria
- Servicios para la infertilidad – incluso servicios, materiales o medicamentos para el diagnóstico o tratamiento de la infertilidad

CONTROLES DEL NIÑO SANO

Detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT) es atención preventiva para niños menores de 21 años de edad. Estos también se llaman controles del niño sano. Las visitas al médico cuando su hijo está bien ayudan a asegurar que está creciendo sano y seguro.

Estos servicios se brindan sin costo para usted. Puede llamar a Servicios para los Afiliados al 1-844-366-2880 (TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711) para asistencia en programar la cita de su hijo(a).

Esta lista muestra cuándo se deben hacer las visitas del niño sano. Puede preguntar al médico de su hijo(a) cuándo se le debe hacer su control siguiente.

Los controles del niño sano son importantes para la salud de su hijo(a). Su hijo(a) puede verse y sentirse bien pero aun así tener un problema de salud.

Durante la cita de su hijo(a), su PCP realizará una revisión completa:

- Historia médica
- Oídos, dientes y ojos
- Dieta
- Registros de pruebas
- Registros de inmunización

El PCP de su hijo(a) también le puede dar los siguientes servicios, de ser necesarios:

- Educación sobre la salud
- Una referencia a un dentista
- Una referencia para servicios de audición
- Otros servicios que su hijo(a) podría necesitar para permanecer sano(a)
- Una referencia para dejar de fumar

Programe las visitas del niño sano cuando su hijo(a) tenga:	
3-5 días de edad	12 meses de edad
1 mes de edad	15 meses de edad
2 meses de edad	18 meses de edad
4 meses de edad	24 meses de edad
6 meses de edad	30 meses de edad
9 meses de edad	Anualmente hasta los 20 años de edad

Muchas escuelas, actividades y otras organizaciones requieren un “examen físico para deportes”. Este es un examen limitado. Informe a su proveedor si necesita este examen. El proveedor pueden completar los formularios que usted necesita durante el control del niño sano de su hijo(a).

Las inmunizaciones se pondrán en los controles del niño sano. A continuación está el calendario para inmunizaciones:

Edad	Inmunización
Nacimiento	Hep B
1 mes	Hep B
2 meses	DTaP,Hib,IPV,PCV,Rota
4 meses	DTaP,Hib,IPV,PCV,Rota
6 meses	Hep B, DTaP, Hib, IPV,PCV, antigripal, Rota
12 meses	Hib, PCV, MMR, Varicela, serie de la Hep A
15 meses	DTaP
4 a 6 años	DTaP, IPV, MMR, Varicela
11-12 años	Tdap o Td, MCV, HPV (3 dosis)
13-18 años	Tdap o Td, MCV, serie del HPV (actualización)
Todos los años	Gripe (después de 6 meses)

NIÑOS CON DISCAPACIDADES

SilverSummit Healthplan cubre servicios para personas menores de 21 años de edad que tienen discapacidades. Estas discapacidades pueden incluir problemas de la vista o la audición, autismo, discapacidades físicas y/o demoras del desarrollo. Se ofrecen varios servicios útiles:

- Terapia del habla
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Modificación del comportamiento
- Grupos de apoyo de pares

Si su hijo(a) tiene necesidades especiales, podemos ayudarle a encontrar tratamiento. Llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

SERVICIOS EXCLUIDOS

Servicios no cubiertos

SilverSummit Healthplan no paga por estos servicios:

- Procedimientos, medicamentos y equipo experimentales y/o en investigación (ensayos clínicos de fase I y II se consideran experimentales)
- Acupuntura
- Tratamiento para la infertilidad
- Cirugía Lasik/Queratotomía

Esta no es una lista completa de servicios excluidos. Si quiere saber si un servicio está cubierto, llame a Servicios para los Afiliados. El número es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.



CÓMO OBTENER ATENCIÓN

CÓMO OBTENER ATENCIÓN

SERVICIOS NECESARIOS DESDE EL PUNTO DE VISTA MÉDICO

Los servicios cubiertos que recibe deben ser necesarios desde el punto de vista médico. Esto significa que queremos que reciba la atención que sea más probable que funcione para usted:

- La atención correcta
- El lugar correcto
- El momento correcto

SilverSummit Healthplan no toma decisiones médicas basadas en razones financieras. Tenemos pautas para ayudar a asegurar que reciba la atención necesaria desde el punto de vista médico. Estos son criterios que seguimos para todos los proveedores y afiliados. Todos los proveedores pueden ver las pautas. Las decisiones que tomamos acerca de su atención médica seguirán esas pautas.

SilverSummit Healthplan no recompensa a proveedores o a nuestro personal por denegar cobertura o servicios.

RED DE PROVEEDORES

SilverSummit Healthplan trabaja con un grupo grande de proveedores. Esta se conoce como nuestra Red de proveedores. Hacemos lo mejor por asegurar que los proveedores que los afiliados necesitan están en nuestra red.

Queremos que los proveedores en nuestra red den buenos servicios. Los proveedores pasan por un proceso de selección para participar en la red. Cuando se les aprueba, firman un contrato con SilverSummit Healthplan. Ellos aceptan cumplir con ciertos requisitos.

Hay una lista de proveedores que están en nuestra red. Esta lista se llama el Directorio de proveedores. El Directorio de proveedores está en nuestro sitio web. Puede llamar a Servicios para los Afiliados y pedir una lista de proveedores. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

La mayor parte del tiempo los proveedores tienen que estar en nuestra red para que les paguemos. Si necesita ver a un proveedor fuera de la red, llame a Servicios para los Afiliados. Verificaremos para determinar si hay un proveedor de la red que puede tratar su condición médica. Si no, le ayudaremos a encontrar un proveedor fuera de la red. Los servicios de proveedores fuera de la red necesitan autorización previa. Consulte la sección de autorización previa a continuación.

Los servicios de emergencia fuera de la red no necesitan aprobación de SilverSummit Healthplan. Llámenos tan pronto como pueda si tiene una emergencia y va donde un proveedor fuera de la red. Necesitaremos ayudarlos para que se les pueda pagar.

IMPORTANTE: Puede que tenga que pagar por servicios fuera de la red si no recibe autorización previa. Si tiene preguntas, llame a Servicios para los Afiliados al 1-844-366-2880 TT: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

ENCONTRANDO NUEVOS TRATAMIENTOS PARA CUIDAR MEJOR DE USTED

SilverSummit Healthplan tiene muchos médicos que están trabajando para asegurar que reciba la mejor atención. Ellos revisan nuevos tratamientos para enfermedades. Ellos leen estudios de otros médicos y grupos científicos. Quieren asegurarse de que cubramos los tratamientos que están ayudando a las

personas. Cuando Nevada Medicaid cubre nuevos tratamientos informamos a los proveedores de SilverSummit Healthplan. Esto les permite dar a usted el mejor y más actualizado tratamiento.

AUTORIZACIÓN PREVIA PARA SERVICIOS

En algún momento puede necesitar servicios que no ofrece su PCP y que requieren de un especialista o atención especializada. Algunos servicios cubiertos necesitan autorización previa de SilverSummit Healthplan. Esto significa que el proveedor tiene que obtener aprobación del servicio antes de tratarlo. El tratamiento correcto es distinto para cada persona. Nuestra meta es asegurar que usted reciba atención para ayudarle a estar bien.

Llame a su médico primero cuando necesite atención. Él/ella le ayudará a obtener la autorización. Nos dirá por qué necesita usted el tratamiento. Explicará cómo cree que le ayudará.

Una autorización previa decide si un servicio se debería cubrir. SilverSummit Healthplan considerará lo siguiente:

- Necesidad médica- si se necesita el servicio
- Apropiado desde el punto de vista clínico - si es probable que el servicio sea útil

Su proveedor nos dará información sobre por qué necesita usted el servicio. Algunas veces nos hablan por teléfono. Algunas veces envían información por escrito. Verificaremos para determinar si el servicio está cubierto. Luego nos aseguraremos de que sea necesario desde el punto de vista médico.

Tomaremos la decisión tan pronto como podamos basándonos en su condición médica. Normalmente decidimos dentro de un plazo de 14 días del calendario. Si el servicio es urgente tomaremos la decisión dentro de un plazo de tres días. Informaremos a su proveedor si el servicio es aprobado o denegado.

Si usted o su proveedor cree que tomamos la decisión incorrecta, puede solicitar una segunda revisión. Esto se conoce como una apelación. Hay más información detallada sobre las apelaciones en la sección de Satisfacción de los afiliados de este manual.

Los servicios de la sala de emergencia y postestabilización **NUNCA** necesitan autorización previa. Si tiene una emergencia médica obtenga ayuda inmediatamente.

Su proveedor le puede decir si un servicio necesita una autorización previa. Además puede llamar a Servicios para los Afiliados y preguntarnos. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Si hay grandes cambios en el proceso de autorización previa le informaremos. Informaremos a nuestros afiliados y proveedores en seguida.

AUTORIZACIÓN PREVIA PARA MEDICAMENTOS

Algunos medicamentos necesitan autorización previa de SilverSummit Healthplan. Si necesita estos medicamentos, su médico pedirá autorización. Nos dará información sobre su salud. Luego SilverSummit Healthplan decidirá si podemos pagar por el medicamento.

Su médico debe solicitar autorización previa en las siguientes situaciones:

- Un medicamento aparece como no preferido en la Lista de medicamentos preferidos.
- Es necesario cumplir con ciertas condiciones antes de que reciba el medicamento.
- El medicamento se inyecta en el consultorio de un médico.

- El medicamento se considera como “medicamento especializado”. La lista de medicamentos especializados está en nuestro sitio web.
- Usted recibe más del medicamento de lo que normalmente se receta.
- Hay otros medicamentos que se deben probar primero.

Usted podría obtener un suministro de hasta tres días de un medicamento mientras espera una decisión. La decisión se tomará dentro de un plazo de un día hábil. Se informará a su médico sobre la decisión.

Si le gustaría obtener más información, puede llamar a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

Usted tiene derecho a una segunda opinión de otro médico. La puede obtener sin costo alguno para usted. Si le gustaría obtener una segunda opinión, informe a su proveedor. Debe usar un médico que está en la red. O puede obtener aprobación previa de SilverSummit Healthplan para ver a un proveedor fuera de la red. SilverSummit Healthplan pagará por un médico fuera de la red si uno no está disponible en la red. Su proveedor revisará la segunda opinión. Luego puede usarla para ayudar a decidir el mejor plan de tratamiento.

CÓMO OBTENER ATENCIÓN FUERA DEL ESTADO

La atención médica regular solo está cubierta cuando usted ve a un proveedor de SilverSummit Healthplan. Pero, podría estar fuera de Nevada y necesitar atención médica no planeada. En esas situaciones todavía queremos que reciba la ayuda que necesita. Nosotros pagaremos por los servicios en ciertas situaciones:

- Usted está fuera del estado y tiene una emergencia de salud. Va a un hospital o sala de emergencia donde está. Su atención de seguimiento debe ser con un proveedor de la red de SilverSummit Healthplan. Comuníquese con su médico de Nevada para una referencia si necesita ver a un especialista.
- Usted está fuera de Nevada y tiene un problema de salud urgente. Si necesita atención rápidamente pero no es una emergencia vaya a una clínica de atención urgente o al consultorio de un médico donde esté.

Muestre al proveedor su tarjeta de identificación de afiliado de SilverSummit Healthplan y su tarjeta de Nevada Medicaid. Llámenos para informar sobre su emergencia en un plazo de 48 horas. Los proveedores fuera de nuestra red necesitarán ayuda en seguida para que se les pueda pagar. Los proveedores localizados fuera del estado de Nevada tienen 365 días del calendario desde la fecha inicial del servicio para presentar una reclamación para pago. Solo los servicios de emergencia y de atención urgente necesarios desde el punto de vista médico se cubrirán fuera de Nevada.

Se podría decidir que usted necesita atención especial que no está disponible en Nevada. Si SilverSummit Healthplan aprueba su atención especial, se cubrirá la atención que reciba en el otro estado.

Los afiliados no están cubiertos por servicios que reciben fuera de los Estados Unidos.

ATENCIÓN URGENTE DESPUÉS DEL HORARIO NORMAL DE ATENCIÓN

La atención urgente NO es atención de emergencia. Usted debe usar atención urgente cuando tiene una lesión o enfermedad que no pone la vida en peligro pero necesita que se le trate en un plazo de 48 horas. Use atención de urgencia cuando no puede esperar por una cita con su médico. Solo vaya a la sala de emergencia si su proveedor le dice que vaya o si tiene una emergencia que pone la vida en peligro.

Cuando necesite atención urgente, siga estos pasos:

- Llame a su PCP. El nombre y número telefónico están en su tarjeta de identificación de afiliado de SilverSummit Healthplan. Se muestra un número para después del horario normal de atención. Su médico le puede ayudar y darle instrucciones por teléfono.
- Si no puede comunicarse con su PCP, llame a nuestra Línea de consejo de enfermería que atiende 24/7. El número es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Hablará con un enfermero. Tenga a mano su tarjeta de identificación del afiliado de SilverSummit Healthplan. Le pedirán su número. El enfermero le ayudará por teléfono. Si necesita ver a un médico le ayudarán a encontrar atención. Si tiene una crisis por enfermedad mental o adicción, no espere para obtener ayuda. Llame a nuestra línea de consejo de enfermería que atiende 24/7 al 1-844-366-2880 TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.
- SilverSummit Healthplan también tiene una línea para crisis que es gratis para usted. Ese número es 1-844-366-2880. Ellos pueden ayudar con depresión, consumo de sustancias y otras necesidades de salud del comportamiento.
- Si su proveedor le dice que vaya a la sala de emergencia más cercana, vaya en seguida. Lleve consigo su tarjeta de identificación de afiliado de SilverSummit Healthplan y su tarjeta de identificación de Nevada Medicaid.

ATENCIÓN DE EMERGENCIA

La atención de emergencia siempre está cubierta por SilverSummit Healthplan en los Estados Unidos y no requiere una autorización previa. Una emergencia es cuando no recibir atención médica podría poner en riesgo su salud. O la salud de su niño que no ha nacido. Una emergencia puede incluir un accidente, una lesión o enfermedad repentina.

Vaya a la sala de emergencia para:

- Fracturas de huesos
- Heridas con arma de fuego o cuchillo
- Sangrado que no para
- Usted está embarazada, en trabajo de parto y/o sangrando
- Dolor de pecho intenso o ataque cardíaco
- Sobredosis de medicamentos o drogas
- Cree que es un peligro para usted mismo(a) u otros
- Intoxicación
- Quemadura grave
- Shock (usted puede sudar, sentir sed o mareos o tener la piel pálida)
- Convulsiones o ataques
- Problemas para respirar
- No poder ver, moverse o hablar repentinamente.

NO vaya a la sala de emergencia para:

- Gripe, resfrío, dolor de garganta o dolor de oído
- Un esguince o distensión
- Un corte o raspón que no necesita puntos
- Obtener más medicamento o surtir una receta
- Dermatitis del pañal

Las salas de emergencia son para emergencias. Si puede, llame primero a su PCP. Si su condición es grave, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación.

Si no está seguro(a) de si se trata de una emergencia, llame a su médico. Su médico le dirá qué hacer. Si el consultorio de su médico está cerrado debería haber un mensaje que le dice cómo obtener ayuda. Además puede llamar a nuestra Línea de consejo de enfermería que atiende 24/7. El número es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

Puede ir a un hospital que no está en la red de SilverSummit Healthplan. Puede usar cualquier sala de emergencia hospitalaria. Muestre al proveedor su tarjeta de identificación de afiliado de SilverSummit Healthplan y su tarjeta de identificación de Nevada Medicaid. Los proveedores fuera de nuestra red necesitarán nuestra ayuda en seguida para que se les pueda pagar. Si ellos no completan las asignaciones dentro de un plazo de 30 días puede que usted sea responsable de pagar por el servicio.

Llame a su PCP y a SilverSummit Healthplan después de que vaya a la sala de emergencia. Llame dentro de las 48 horas siguientes a su emergencia. Esto nos ayuda a asegurar que reciba la atención de seguimiento que necesita. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

SERVICIOS FUERA DE LA RED

Los servicios de emergencia fuera de la red no necesitan aprobación de SilverSummit Healthplan. Todos los otros servicios de un proveedor fuera de la red necesitan autorización previa. Verificaremos para determinar si hay un proveedor de la red que le pueda ayudar. Si no, le ayudaremos a encontrar un proveedor fuera de la red.

IMPORTANTE: Puede que tenga que pagar por servicios fuera de la red si no recibe autorización previa. Si tiene preguntas, llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

SERVICIOS DE POSTESTABILIZACIÓN

Los servicios de postestabilización son atención que usted necesita después de una emergencia. Estos ayudan a que su salud regrese a la normalidad. Estos servicios son importantes y ayudan a asegurar que no tenga otra emergencia.

Los servicios de postestabilización no requieren autorización previa. No importa si usted recibe atención de emergencia de un proveedor fuera de la red. Los servicios de postestabilización todavía serán cubiertos.

TRANSPORTE DE EMERGENCIA

SilverSummit Healthplan cubre transporte de emergencia en ambulancia. Lo llevarán al hospital más cercano.

El transporte en ambulancia de un centro de atención médica a otro está cubierto solo en ciertas situaciones:

- Necesario desde el punto de vista médico
- Coordinado y aprobado por un proveedor dentro de la red

Si tiene una emergencia y necesita ayuda para ir a la sala de emergencia, llame al 911.

TRANSPORTE SIN EMERGENCIA

Si necesita transporte hacia y desde sus citas médicas para visitas de rutina, llame a servicios para miembros al 1-844-366-2880. Presione el número 2 para el transporte. Estarás conectado a MTM. Puedes llamar a

programar un viaje de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. Llámenos lo antes posible y al menos cinco días hábiles antes de su cita programada. MTM trabajará con usted para encontrar el transporte adecuado para usted y puede consultar a su proveedor de atención médica.

El servicio de transporte que no sea de emergencia solo está disponible para los beneficiarios de Medicaid. Los miembros de Nevada Check Up no son elegibles para este servicio.



SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA

SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA

CÓMO HACER CITAS Y OBTENER ATENCIÓN

Para obtener muchos tipos de atención, simplemente puede elegir un proveedor dentro de la red y hacer una cita. No necesita aprobación de Nevada SilverSummit Healthplan o una referencia de su proveedor para estos servicios:

- Visitas a un PCP, pediatra o médico familiar
- Visitas a médicos especialistas (algunos especialistas necesitan una referencia de su PCP)
- Atención urgente
- Cuidado de ginecología y obstetricia. Haga una cita tan pronto como crea que está embarazada.
- Servicios de salud del comportamiento (servicios de salud mental y para consumo de sustancias)
- Servicios de rutina para la vista

Le podemos ayudar a encontrar o elegir un proveedor. Llame a Servicios para los Afiliados al 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Atendemos de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del Pacífico. O puede encontrar un proveedor en línea en SilverSummitHealthplan.com.

Estos servicios siempre están cubiertos incluso si el proveedor no está en nuestra red:

- Servicios de emergencia
- Servicios y materiales de planificación familiar
- Servicios de salud preventiva para mujeres

SU DIRECTORIO DE PROVEEDORES

Su Directorio de proveedores lista todos nuestros proveedores dentro de la red. SilverSummit Healthplan cubre todos estos proveedores. Su Directorio de proveedores incluye información sobre cómo comunicarse con los proveedores:

- Médicos
- Hospitales
- Especialistas
- Clínicas de atención urgente
- Proveedores de salud del comportamiento
- Y cualquier otro proveedor que cubrimos

Puede usar el directorio de proveedores en línea (www.providersearch.SilverSummitHealthplan.com) para buscar proveedores. El directorio le informa sobre el tipo de proveedor que es. Además le dice dónde está localizado. Le informa qué idiomas habla y el género.

Si necesita una lista impresa de proveedores cerca de usted, podemos enviarle una. Aunque también se puede imprimir un Directorio de Proveedores completo, es importante saber que estamos constantemente agregando proveedores a nuestra red, por lo que una versión impresa del directorio completo puede no ser la más actualizada.

ELECCIÓN DE UN PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP)

Cuando se hace afiliado de SilverSummit Healthplan, debe elegir un proveedor de atención primaria (PCP). Si no elige uno, le asignaremos uno. Le informaremos sobre su PCP asignado (si no eligió uno) cuando reciba su tarjeta de identificación del afiliado de SilverSummit Healthplan. Su PCP será su médico principal. Le puede ayudar a coordinar todas sus necesidades de salud.

Puede elegir a cualquier PCP en nuestra red. Puede cambiar de PCP en cualquier momento. Su PCP puede ser uno de los siguientes:

- Pediatra
- Médico familiar general
- Internista
- Obstetra/Ginecólogo
- Especialista que lleva a cabo las funciones de PCP para los afiliados con discapacidades, condiciones crónicas o condiciones complejas
- Enfermero(a) practicante (Nurse Practitioner, NP) o Asistente médico (Physician's Assistant, PA)

Si le gustaría saber más sobre un PCP, puede llamar a Servicios para los Afiliados. Le pueden decir qué idioma habla el proveedor, si está en la red, y dónde está localizado. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

Si le gustaría cambiar de PCP, le ayudaremos. Hay tres maneras de cambiar de PCP.

1. Busque en la sección de formularios de este manual. Encuentre el formulario llamado "Formulario de solicitud de cambio de mi proveedor de atención primaria". Llénelo y envíelo.
2. Use el Portal seguro para afiliados. Esto está en nuestro sitio web SilverSummitHealthplan.com.
3. Llame a Servicios para los Afiliados para ayudarlo. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

Después de que nos informe quién es su PCP, le enviaremos una nueva tarjeta de identificación de afiliado de SilverSummit Healthplan. Esta tendrá el nombre y el número telefónico de su nuevo PCP.

VISITE A SU PCP

Después de que elija su Proveedor de Atención Primaria (PCP), haga una cita con el mismo. Esto dará a ambos la oportunidad de conocerse. Su PCP le puede dar atención médica, consejo e información sobre su salud.

Llame al consultorio de su PCP para hacer una cita. Recuerde llevar consigo su tarjeta de identificación de afiliado de SilverSummit Healthplan y su tarjeta de identificación de Nevada Medicaid. Si necesita ayuda para hacer una cita con su PCP, llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

Importante: Tiene visitas ilimitadas a su PCP. No hay costo para usted. Haga citas con él/ella cuando se sienta enfermo(a). También debe tener un control de la persona sana todos los años.

RESPONSABILIDADES DEL PCP

Su PCP tiene varias responsabilidades:

- Se asegurará de que usted reciba todos los servicios necesarios desde el punto de vista médico cuando los necesite
- Hará un seguimiento de la atención que reciba de otros proveedores médicos
- Hará referencias para atención especializada cuando las necesite
- Brindará la atención médica continua que usted necesita
- Mantendrá su expediente médico actualizado
- Llevará la cuenta de toda la atención que usted recibe
- Dará servicios de la misma manera a todos los pacientes
- Le hará sus exámenes físicos regulares, según sea necesario
- Le dará visitas de atención preventiva
- Le pondrá sus inmunizaciones
- Le ofrecerá información para contacto 24/7
- Conversará con usted sobre qué son las directivas anticipadas y las mantendrá en su expediente médico.
- Lo(a) tratará con respeto
- Actuará como defensor de su salud
- Le ofrecerá la misma disponibilidad de citas que a todos los pacientes
- Revisará todos sus medicamentos y dosis en cada visita

Es útil programar un control anual de bienestar con su PCP. Haga esto en los primeros 60 días desde que lo elija. Programe un control todos los años. Esto le ayuda a permanecer sano Ayuda a su PCP a encontrar problemas de salud temprano, cuando son más fáciles de tratar.

COMUNICACIÓN CON SU PCP

Si necesita cambiar o cancelar su cita, informe a su médico tan pronto como pueda. No simplemente falte a la cita. Un médico puede decidir dejar de verlo(a) si usted “no se aparece” o llega tarde.

Si no puede asistir a una cita, llame al menos 24 horas antes de la cita. Si necesita cambiar una cita, llame al consultorio del médico tan pronto como pueda. Ellos le pueden hacer una nueva cita. Si necesita ayuda para hacer una cita llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

Sea honesto(a) con su médico para que le pueda ayudar. Si tiene preguntas sobre su salud, su tratamiento o sus medicinas, ¡HAGA PREGUNTAS! Su médico está aquí para ayudar.

CITAS DESPUÉS DEL HORARIO NORMAL DE OFICINA CON SU PCP

Puede que necesite ver a otro médico cuando el consultorio de su PCP está cerrado. El consultorio de su PCP tendrá sugerencias sobre la atención fuera de horas normales de oficina. Llámelos para que le den instrucciones. O puede llamar a nuestra Línea de consejo de enfermería que atiende 24/7. Podemos ayudarle en cualquier momento. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

Algunas lesiones o enfermedades no ponen la vida en peligro pero no pueden esperar para una visita al consultorio. Cuando esto ocurra, puede usar una clínica de atención urgente. Si necesita ayuda para encontrar una clínica de atención urgente puede llamar a Servicios para los Afiliados o a la Línea de consejo de enfermería que atiende 24/7. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

Tenga a mano su tarjeta de identificación de afiliado de SilverSummit Healthplan cuando llame. Le pedirán su número.

Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana.

IMPORTANTE: Obtenga atención urgente de un proveedor de la red. Si ve a un proveedor fuera de la red, solo se pueden cubrir emergencias, servicios de planificación familiar recibidos de un proveedor calificado y cuidado del recién nacido durante los primeros 30 días de vida.

QUÉ HACER SI SU PCP SALE DE NUESTRA RED

Si su PCP decide dejar nuestra red de proveedores, se lo informaremos. Le enviaremos un aviso al menos 15 días antes de que se vaya. Si SilverSummit decide cancelar la participación de su proveedor de nuestra red, le enviaremos un aviso por escrito en un plazo de 15 días después del recibo o la emisión de nuestro aviso a su proveedor. Puede continuar viendo a cualquier médico dentro de la red o visitar cualquiera de nuestros centros de atención de urgencia dentro de la red hasta que seleccione un nuevo PCP. Para cambiar de PCP entre a nuestro Portal seguro para afiliados en SilverSummitHealthplan.com. O llame a Servicios para los Afiliados al 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Si no cambia de PCP, elegiremos uno para usted. Después de que tenga un nuevo PCP, le enviaremos una nueva tarjeta de identificación de afiliado.

Si está en medio de recibir tratamiento de su proveedor, no queremos que se interrumpa ese tratamiento. Puede pedir permanecer con su PCP durante al menos 30 días después de que éste haya salido de nuestra red. Esto le dará tiempo para terminar el proceso de tratamiento. O, le permitirá encontrar un nuevo proveedor que pueda continuar el tratamiento.

Solo podemos continuar la cobertura si el proveedor está de acuerdo con lo siguiente:

- Aceptar pago a las tarifas que recibió como proveedor dentro de la red
- Seguir los estándares de calidad
- Proveer la información que necesitamos sobre su atención
- Seguir las políticas y los procedimientos de SilverSummit Healthplan

Si está viendo a un especialista y este se va de nuestra red, le ayudaremos a encontrar uno nuevo. Llame a Servicios para los Afiliados: Trabajaremos con usted para asegurar que su atención continúe.

REFERENCIAS

Puede que necesite ver a un especialista. Su PCP puede coordinar su atención. SilverSummit Healthplan no necesita una referencia de su PCP para cubrir el servicio. El especialista todavía puede necesitar una referencia de su PCP. Esto le ayuda a dar a usted el tratamiento correcto. Él le dirá si necesita una referencia.

Si le gustaría obtener ayuda para encontrar un proveedor dentro de la red, llame a Servicios para los Afiliados. Nos complacerá ayudarle.

Algunos servicios requieren una referencia de su PCP:

- Pruebas de diagnóstico (radiografía y laboratorio)
- Servicios hospitalarios programados para pacientes ambulatorios
- Ingreso planeado como paciente internado
- Diálisis renal (enfermedad renal)
- Los proveedores fuera de la red necesitan aprobación de SilverSummit Healthplan
- Equipo médico duradero (EMD)
- Atención médica en el hogar



ACCESO A LA ATENCIÓN

ACCESO A LA ATENCIÓN

SilverSummit Healthplan trabaja para asegurar que nuestra red tenga todos los proveedores que necesita. Tenemos proveedores en todo el estado de Nevada. Si no puede encontrar un proveedor, infórmenos. Llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

CONTINUIDAD Y TRANSICIÓN PARA AFILIADOS NUEVOS

Algunas veces los afiliados nuevos reciben atención de un proveedor que no está en la red de SilverSummit Healthplan. Infórmenos si está recibiendo atención continua de un proveedor ya que usted tiene derecho a continuar ese tratamiento por un periodo de tiempo:

- Los afiliados nuevos pueden seguir recibiendo atención de su proveedor fuera de la red hasta por 90 días.
- Las afiliadas que están embarazadas pueden mantener al mismo proveedor hasta que hayan tenido a su bebé y completado su primera visita postparto.
- Los afiliados que tienen una enfermedad terminal pueden seguir viendo a su proveedor de atención primaria (PCP) actual para su atención.

Si tiene preguntas sobre cómo continuar recibiendo atención, llámenos. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Ayudaremos a asegurar que usted siga recibiendo la atención que necesita. De ser necesario, le podemos ayudar a encontrar otro proveedor en nuestra red.

TIEMPOS DE ESPERA PARA CITAS

Los proveedores dentro de la red tendrán horarios de funcionamiento razonables. Se encontrarán disponibles servicios para satisfacer sus necesidades médicas. Se le debe dar una cita dentro de estos periodos de tiempo:

TIPO DE CITA	PERIODO DE TIEMPO PARA LA PROGRAMACIÓN
PCP atención de rutina, no urgente o preventiva	Dentro de un plazo de dos semanas, excepto para una condición médica crónica
PCP (monitorear condición médica crónica)	Según lo programado, lo que puede ser menos frecuente que cada dos semanas
Atención médica del comportamiento, de rutina, no urgente	En un plazo de 10 días hábiles
PCP (necesaria desde el punto de vista médico)	El mismo día
Atención de urgencia de salud del comportamiento	Dentro de un plazo de 48 horas
Emergencia de salud del comportamiento que no pone la vida en peligro	Dentro de un plazo de seis horas

Visitas de emergencia	Inmediatamente 24 horas/7 días a la semana
Visitas prenatales iniciales para mujeres embarazadas recién inscritas que están en su primer trimestre	Dentro de un plazo de siete días del calendario desde la primera solicitud
Visitas prenatales iniciales para mujeres embarazadas recién inscritas que están en su segundo trimestre	Dentro de un plazo de siete días del calendario desde la primera solicitud
Visitas prenatales iniciales para mujeres embarazadas recién inscritas que están en su tercer trimestre	Dentro de un plazo de tres días del calendario desde la primera solicitud
Embarazos de alto riesgo	Dentro de un plazo de tres días del calendario desde la identificación de alto riesgo o inmediatamente si hay una emergencia
Proveedores de atención especializada (especialistas) Referencia de rutina	En un plazo de 30 días desde la referencia o antes, si es necesario
Proveedores de atención especializada (especialistas) Referencia urgente	Dentro de un plazo de tres días del calendario desde la referencia
Proveedores de atención especializada (especialistas) Referencia de emergencia	El mismo día dentro de un plazo de 24 horas desde la referencia
Servicios de laboratorio y radiografías	Dentro de un plazo de 21 días del calendario o dentro de un plazo de 48 horas para atención urgente.
Visitas de seguimiento después de atención en la sala de emergencia	Se siguen las instrucciones del alta
Tiempo de espera en el consultorio para citas programadas	No más de una hora desde la cita programada - excepciones para emergencia, casos urgentes, descubrimiento de problemas graves o necesidades no anticipadas
Health Check inicial (EPSDT)	90 días del calendario desde la inscripción

QUÉ HACER SI RECIBE UNA CUENTA

SilverSummit Healthplan tiene una lista de servicios que están cubiertos. Estos son los servicios por los que podemos pagar cuando son necesarios desde el punto de vista médico. Esta lista ha sido aprobada por Nevada Medicaid y Nevada Check Up.

Hable con su proveedor acerca de los servicios que están cubiertos y servicios que no están cubiertos. Cuando sigue las reglas del plan, no se le debe cobrar por servicios cubiertos.

Muestre tanto su tarjeta de identificación del afiliado de SilverSummit Healthplan y su tarjeta de identificación de Nevada Medicaid en todas las citas. Pregúnteles si pueden ver a afiliados de Nevada Medicaid. Pregúnteles si están en la red de SilverSummit Healthplan. Si dicen no, llámenos en seguida. Puede que podamos ayudarlos a recibir pago. Puede que podamos añadirlos a nuestra red.

Llame a su proveedor en seguida si recibe una cuenta por un servicio cubierto por SilverSummit Healthplan. Si sigue recibiendo cuentas, llame a Servicios para los Afiliados para obtener ayuda. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. No pague la cuenta usted mismo(a). Si paga la cuenta usted mismo(a), no podemos devolverle el dinero.

Si pide un servicio que no está cubierto tendrá que pagarlo usted mismo(a). Su proveedor le pedirá que firme una declaración que diga que usted pagará por el mismo. Si la firma y recibe el servicio, tiene que pagar la cuenta.

Si tiene preguntas sobre una cuenta, puede llamar a Servicios para los Afiliados al 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.



AYUDA PARA SU SALUD

AYUDA PARA SU SALUD

GAÑE DÓLARES CON EL PROGRAMA DE RECOMPENSAS

SilverSummit Healthplan recompensa a los afiliados por completar actividades de salud. Una vez que haya completado una actividad de salud y se haya notificado a SilverSummit Healthplan, le enviaremos por correo la información sobre sus recompensas y los detalles del programa. ¡Usted puede continuar ganando recompensas completando actividades de salud que califiquen!

Cómo ganar

Usted puede ganar recompensas si se realiza exámenes de detección, cuidado preventivo y más.

Visite www.silversummithealthplan.com para saber cómo ganar recompensas.

Inicie sesión para consultar su saldo de recompensas.

	Comportamiento saludable
Para niños	Control del niño sano (15 meses de edad y menores) Control del niño sano (2 - 20 años de edad)
Para el embarazo	Visita prenatal para el embarazo* Visita después del embarazo Incentivo por completar todas las visitas del embarazo
Para adultos	Control del adulto sano (21 años de edad y mayores) Para los hombres, examen anual de la próstata (edades 50-69). Infecciones de transmisión sexual con detección de clamidia (mujeres de 16 a 24 años) Detección de cáncer del cuello uterino (mujeres de 21-64 años de edad) Detección del cáncer de seno (mujeres de 40-69 años de edad) Manejo integral de la diabetes (diabéticos identificados) Seguimiento de 7 días desde la admisión a la sala de emergencias con un diagnóstico de salud del comportamiento, consulta con el PCP de 90 días para los nuevos afiliados (debe consultar con su PCP dentro de los 90 días de ser un afiliado de SilverSummit; sólo puede obtener esta recompensa o la recompensa por consultas de rutina para adultos, no ambas), Servicios dentales preventivos (debe obtener servicios dentales preventivos dentro de los 90 días después de haber consultado con su PCP).
Para todos los afiliados	Vacunas antigripales
Atención urgente para la salud del comportamiento	Dentro de 48 horas
Emergencia de salud del comportamiento que no pone en peligro la vida	Dentro de seis horas
Consultas de emergencia	Inmediatamente las 24 horas/7 días a la semana

*Debe estar inscrita en nuestro programa Start Smart for Your Baby® para recibir recompensas. Hay más información sobre este programa más adelante en este manual. Las visitas comienzan a contar después de que usted se inscriba en el programa. Para inscribirse, llene un formulario de “Notificación de Embarazo” (Notification of Pregnancy, NOP) que está al final de este manual. O puede llamar a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

Nota: Puede tomar hasta 60 días que sus recompensas aparezcan en su tarjeta. Añadiremos el incentivo después de que su proveedor nos informe que le brindó el servicio.

SERVICIOS PARA EL EMBARAZO Y LA MATERNIDAD

Hay cosas que puede hacer para ayudar a tener un embarazo seguro. Hable con su médico sobre problemas médicos que tenga, como diabetes y presión arterial alta. No use tabaco, alcohol o drogas AHORA o mientras está embarazada.

Debe ver a su médico antes de quedar embarazada si ha tenido los siguientes problemas:

- Tres o más abortos espontáneos
- Nacimiento prematuro (nacimiento antes de las 38 semanas de embarazo)
- Nacimiento muerto

Cuando está embarazada, tenga lo siguiente en cuenta:

Vaya al médico (obstetra/ginecólogo) tan pronto como crea que está embarazada. Es importante para la salud suya y de su bebé que vea a un médico tan pronto como sea posible.

Si ha tenido problemas o un embarazo de alto riesgo en el pasado, puede que necesite atención adicional. Elija un médico al que pueda ver durante todo el tiempo que esté embarazada. Es aún mejor si ve a su médico antes de quedar embarazada. El médico puede ayudarla a preparar su cuerpo para el embarazo.

Debe elegir un pediatra para su bebé antes de que nazca. Si no elige un pediatra, SilverSummit Healthplan elegirá uno por usted.

Es importante que tenga hábitos de vida saludables mientras está embarazada. Esto incluye ejercicio, consumir comidas balanceadas, no fumar, y dormir de 8 a 10 horas cada noche. Estas cosas pueden ayudar a usted y su bebé a permanecer sanos.

Acerca del ácido fólico

El ácido fólico es muy importante para la salud de su bebé. Consumir suficiente ácido fólico puede ayudar a prevenir defectos graves del nacimiento. El ácido fólico es una vitamina B. Se encuentra en la mayoría de verduras de hojas verdes como la col rizada y la espinaca. También se encuentra en los granos enriquecidos. Múltiples alimentos contienen ácido fólico:

- Jugo de naranja
- Verduras verdes
- Frijoles
- Arvejas
- Cereales fortificados para el desayuno
- Arroz enriquecido
- Pan integral

Es difícil obtener suficiente ácido fólico solo de los alimentos. Pregunte a su médico si debe tomar vitaminas prenatales. Estas tendrán el ácido fólico adicional que su bebé necesita. Su bebé necesita esto en seguida. Esta es una razón para ver a su médico tan pronto como crea que podría estar embarazada.

Tenemos muchas maneras de ayudarla a tener un embarazo saludable. Para ayudarla, necesitamos saber si está embarazada. Llame a Servicios para los Afiliados tan pronto como se entere de que está embarazada. El número es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Coordinaremos el cuidado especial que usted y su bebé necesitan.

START SMART FOR YOUR BABY®

Start Smart for Your Baby® (Start Smart) es un programa para mujeres embarazadas y madres que tienen un recién nacido. Ayuda a asegurar que usted y su bebé estén sanos durante su embarazo y después de dar a luz.

Cuando se inscriba, le daremos información que la puede ayudar. Hablaremos con usted por teléfono y le enviaremos cosas por correo. Tenemos un sitio web solo para este programa. Es startsmartforyourbaby.com.

Nuestro personal de Start Smart puede contestar preguntas y darle apoyo si tiene un problema. Incluso podemos coordinar una visita al hogar si necesita más ayuda.

DEJAR DE FUMAR

Si está embarazada y fuma podemos ayudarle a dejar de fumar. Tenemos un programa gratuito para dejar de fumar para mujeres embarazadas. El programa tiene profesionales médicos capacitados que están listos para ayudarla individualmente.

Ellos le darán la educación, asesoría y el apoyo que necesita para ayudarla a dejar de fumar. A través de llamadas telefónicas regulares, usted y su entrenador de la salud desarrollan un plan para hacer cambios para ayudarla a dejar de fumar.

TEXT4BABY

Text4baby es el primer servicio de salud para mujeres embarazadas y bebés que usa mensajes de texto. Text4baby es un servicio gratuito.

Puede mandar un mensaje con la palabra “BABY” (o “BEBÉ” para español) al 511411. Recibirá tres mensajes de texto gratuitos a la semana. Los mensajes se basan en la fecha calculada de parto de su bebé o su nacimiento. De manera que la información que usted reciba concordará con la edad de su bebé. Los mensajes se enviarán hasta el primer cumpleaños del bebé. Los mensajes incluyen varios temas:

- Señales y síntomas de trabajo de parto
- Cuidado prenatal
- Alertas urgentes
- Metas del desarrollo
- Inmunizaciones
- Nutrición
- Prevención de defectos del nacimiento
- Dormir de manera segura
- Seguridad
- Y más

Envíe un mensaje con la palabra “STOP” (al 511411) para dejar de recibir mensajes de texto. Además puede enviar un mensaje con la palabra “HELP” (al 511411) para preguntas en cualquier momento. Para obtener más información, visite www.text4baby.org.

INCENTIVO POR EL SEGUIMIENTO DE SIETE DÍAS

Si usted o su hijo(a) ha estado en el hospital por un problema de salud del comportamiento, es importante que vea a su proveedor después de irse a casa. Esta cita debería ocurrir dentro de los siete días siguientes a su salida del hospital. Las citas de seguimiento ayudan a las personas a recuperarse de la crisis que causó que fueran al hospital.

Programe esta cita con una de las siguientes personas:

- Psiquiatra
- Consejero
- Otro profesional autorizado de salud del comportamiento

Cuando asiste a su cita de seguimiento en siete días o menos recibirá un regalo de SilverSummit Healthplan. Los adultos recibirán una tarjeta de regalo. Los niños recibirán un Oso HOPE (ESPERANZA).

Si tiene dificultades para programar una cita de seguimiento, le ayudaremos. Si tiene un Administrador de la atención, puede llamarlo. O puede llamar a Servicios para los Afiliados. El número es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN

Algunos afiliados tienen necesidades especiales. SilverSummit Healthplan ofrece ayuda personalizada para los afiliados con un problema de salud específico.

Administración de la atención da apoyo a los afiliados que necesitan ayuda adicional para que estén tan sanos como sea posible. Los servicios incluyen lo siguiente:

- Educación sobre cambios en el estilo de vida
- Atención en el hogar
- Recursos comunitarios

¿Debería estar en Administración de la atención?

Administración de la atención puede serle útil en muchas situaciones:

- Tiene una enfermedad de toda la vida como asma o diabetes
- Tiene riesgo de una condición grave como anemia drepanocítica o VIH/SIDA
- Tiene una necesidad de salud del comportamiento
- Tiene un niño con necesidades especiales
- Tiene una discapacidad del desarrollo o física
- Tiene alguna otra necesidad especial de atención médica

¿Qué es un Administrador de la atención?

Un Administrador de la atención es su asesor personal de bienestar. Ellos trabajan de cerca con usted para planear sus metas de salud. Ellos le ayudan a determinar los pasos para lograr sus metas.

Nuestros equipos de administración de la atención incluyen a varios profesionales:

- Enfermeros titulados (RN)
- Asistentes sociales autorizados (LSW)
- Profesional de salud del comportamiento (asesor o asistente social)
- Representantes de MemberConnections

Su administrador de la atención trabajará con usted y sus proveedores para ayudarle a obtener la atención que necesita. Juntos, ustedes desarrollarán su plan individualizado de atención. Algunas veces, ellos pueden coordinar tratamiento que no es típico para la mayoría de personas. Ellos pueden trabajar con nuestro Director Médico para autorizar atención adicional en las situaciones siguientes:

- Un afiliado tiene una condición grave y el tratamiento probablemente tomará un tiempo largo
- Hay servicios alternativos que se pueden usar en lugar de servicios cubiertos que son más caros
- Más servicios que lo normal son necesarios

SilverSummit Healthplan tiene derecho a parar un plan de atención alternativa. Podemos parar el plan si ya no es apropiado o no funciona. Usted recibiría una carta y se le informaría al menos 10 días antes de que se pare el plan de atención.

Para obtener más información sobre Administración de la atención nos puede llamar. El número es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Puede pedir hablar con Administración de la atención. Le ayudaremos a encontrar los recursos correctos para sus necesidades.

MANEJO DE LA ATENCIÓN CRÓNICA

SilverSummit Healthplan ofrece servicios de manejo de la atención crónica. Esto es para ayudar a que nuestros afiliados que tienen una condición de larga duración mejoren su calidad de vida. Nuestros Entrenadores de la salud ayudan a los médicos, especialistas y al afiliado a trabajar juntos para la mejor atención. Ellos educan al afiliado sobre su condición. Ayudan al afiliado a hacer un plan para mejorar su salud.

Los afiliados que tienen estas condiciones se pueden beneficiar del manejo de atención crónica:

- Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (ADHD, siglas en inglés)
- Ansiedad
- Asma
- Trastorno bipolar
- Insuficiencia cardiaca congestiva
- Diabetes
- Depresión
- Hemofilia
- Hepatitis C
- VIH/SIDA
- Hipertensión
- Obesidad/Manejo del peso
- Manejo del dolor
- Abuso perinatal de sustancias
- Esquizofrenia
- Anemia drepanocítica

Nuestros Entrenadores de la salud escucharán sus problemas. Ellos le ayudarán a obtener las cosas que necesita. Ellos hablarán con usted acerca de varios aspectos:

- Cómo entender su condición
- Cómo crear un plan de atención
- Cómo tomar su medicamento
- Qué evaluaciones hacerse
- Cuándo llamar a su médico u otro proveedor

La meta del manejo de la atención crónica es ayudarle a entender y tomar control de su salud. Mejor control significa mejor salud.

Para obtener más información, llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

CONNECTIONSPLUS®

ConnectionsPLUS presta teléfonos celulares gratuitos a ciertos afiliados que no tienen acceso confiable a un teléfono. Estos afiliados se inscriben en Administración de la atención. Esto les permite tener acceso telefónico a sus proveedores de atención médica, Administradores de la atención y 911.

Para obtener más información, llame a Servicios para los Afiliados al 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Lo pondremos en contacto con un Administrador de la atención que puede determinar si usted es elegible para el programa.



INFORMACIÓN SOBRE ELEGIBILIDAD

INFORMACIÓN SOBRE ELEGIBILIDAD

ELEGIBILIDAD GENERAL

SilverSummit Healthplan es un plan de salud a través del programa de Nevada Medicaid y Nevada Check Up del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nevada (Nevada Department of Health and Human Services). SilverSummit Healthplan no decide quién puede tener el plan. La División de Servicios de Asistencia Social y Apoyo (Division of Welfare and Supportive Services) (DWSS) decide su elegibilidad de Medicaid. Varias personas pueden ser elegibles:

- Padre/madre/parientes cuidadores de niños menores de 19 años de edad
- Mujeres embarazadas
- Niños menores de 19 años de edad elegibles
- Niños menores de 19 años de edad en nivel de pobreza
- Grupo especial de niños de Medicaid (Programa de seguro de salud para niños) (Children's Health Insurance Program, CHIP) (M-CHIP), de 6 a 18 años de edad; elegibles para tarifa igual a la de CHIP
- Adultos previamente en cuidado de crianza (personas hasta los 26 años de edad que salieron del programa de cuidado de crianza de Nevada debido a su edad)
- Los recién nacidos de madres elegibles para Medicaid
- Las personas que reciben Asistencia médica de transición/extendida
- Personas de edad avanzada, ciegas y discapacitadas (sin importar la edad)

Puede obtener más información sobre quién puede participar. Llame a DWSS de Nevada, ellos le pueden dar más información.

CAMBIOS DE VIDA IMPORTANTES

Los cambios de vida importantes pueden afectar su elegibilidad con Nevada Check Up y Medicaid. Es muy importante que informe a Nevada Check Up, Medicaid y SilverSummit Healthplan cuando usted tenga estos cambios de vida. Puede perder su cobertura si Nevada Check Up y Medicaid no pueden comunicarse con usted.

Si tiene un cambio de vida importante, llame a Nevada Check Up y Medicaid. El número telefónico es 1-877-543-7669. Puede visitar una de sus oficinas locales o ir a su sitio web. El sitio web es nevadacheckup.nv.gov. Comuníquese con ellos tan pronto como tenga un cambio grande en su vida.

Los cambios importantes en la vida incluyen varias situaciones:

- Cambio de nombre
- Un cambio en su seguro médico.
- Si añade o pierde otra cobertura de seguro. Si se le añade o se le retira del seguro de alguien más.
- Mudarse a una nueva dirección
- Cambiar de trabajo
- Su capacidad o discapacidad cambia
- Su familia cambia. Esto podría significar que su familia creció debido a un nacimiento o matrimonio. O su familia se redujo. Esto se puede deber a que un familiar muere o se muda.
- Cambios en su ingreso o bienes

- Queda embarazada
- Llámenos si está embarazada. Tenemos ayuda especial para usted y su bebé. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

OTRO SEGURO

Si tiene otro seguro médico infórmenos. Llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

Esto nos ayudará a asegurar que todos sus servicios médicos se paguen. Informaremos al DHHS de Nevada sobre su otro seguro.

COMPENSACIÓN A LOS TRABAJADORES Y OTRAS RECLAMACIONES

Si sufre daño en el trabajo, Compensación a los trabajadores puede cubrir sus lesiones. SilverSummit Healthplan no pagará por servicios cubiertos por Compensación a los trabajadores.

Puede tomar un poco mientras se revisan lesiones relacionadas con el trabajo. SilverSummit Healthplan prestará los servicios de atención médica que necesita mientras se están contestando esas preguntas. Antes de que podamos hacer esto, tiene que estar de acuerdo con darnos la información que necesitamos. Necesitaremos documentos para hacer que Compensación a los trabajadores cubra esos servicios.

Comuníquese con SilverSummit en las siguientes circunstancias:

- Está involucrado(a) en una demanda por lesión personal
- Está involucrado(a) en una demanda por negligencia médica
- Tiene una reclamación por accidente automovilístico

Llame a Servicios para los Afiliados para informarnos. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Puede haber cobertura de seguro a través de otras empresas que ayudarán a pagar por sus servicios médicos.

INSCRIPCIÓN ABIERTA

La inscripción abierta es cuando usted puede decidir quedarse con SilverSummit Healthplan o elegir un plan de salud diferente. Nevada Medicaid y Check Up tienen tres planes de entre los que puede elegir. La inscripción abierta ocurre solo una vez al año.

Para cambiar de plan, complete y envíe de regreso el formulario que se le envió. Si perdió el formulario o no lo recibió, puede solicitar el cambio enviando una carta firmada por escrito a la dirección siguiente: Nevada Medicaid, Attn. MCO Changes P.O. Box 30042, Reno, NV 89520. Además puede llamar a la Oficina Distrital de Medicaid con preguntas a: Oficina de Las Vegas: 702-668-4200; Oficina de Reno: 775-687-1900. La Oficina distrital de Medicaid le dará información sobre opciones de planes y materiales educativos para que pueda tomar una decisión informada.

Durante la inscripción abierta, usted tiene derecho a elegir cualquier plan. Si no elige un nuevo plan de salud, permanecerá con SilverSummit Healthplan.

INSCRIPCIÓN DEL RECIÉN NACIDO

Si usted es afiliado de SilverSummit Healthplan cuando nazca su bebé, su bebé también está cubierto con nuestro plan. Algunas veces hay un periodo de espera para activar la identificación de Nevada Check Up de su recién nacido. Durante este tiempo, los servicios necesarios desde el punto de vista médico todavía están cubiertos. SilverSummit Healthplan cubrirá servicios que están autorizados apropiadamente.

DESAFILIACIÓN

Cómo Desafiliarse de SilverSummit Healthplan

Deseamos que esté contento(a) con SilverSummit. Si hay algo en lo que podamos ayudarle, llame a Servicios para los Afiliados. El número de teléfono es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Trabajaremos con usted para intentar solucionar el problema. Si aún no está satisfecho(a), puede:

Cambiar a otro plan de salud en cualquier momento durante los primeros 90 días de inscripción en SilverSummit.

Si usted es un(a) nuevo(a) afiliado(a) de Medicaid o de Nevada Check Up, puede enviar su solicitud por correo a la siguiente dirección:

Nevada Medicaid
Attn: MCO Changes
P.O. Box 30042
Reno, NV 89520

Incluya su número de Medicaid, su dirección y su número de teléfono.

Cambiar los planes de salud sin motivo durante el período anual de inscripción abierta.

Si escoge SilverSummit o un plan de Medicaid durante la inscripción abierta, quedará inscrito en el plan durante los próximos 12 meses. Usted puede elegir su plan dentro de los primeros 90 días después de la inscripción abierta. En el día 91, sólo puede cambiar de plan durante los próximos 12 meses si puede demostrar una buena causa.

Cambiar los planes de salud después de los primeros 90 días de inscripción por una buena causa.

Las razones de buena causa para desafiliarse son:

- Mudarse de Nevada
- El contrato entre SilverSummit Healthplan y el Estado de Nevada termina
- SilverSummit Healthplan no cubre, debido a objeciones morales o religiosas, el servicio que usted desea
- Usted necesita dos o más servicios al mismo tiempo y SilverSummit Healthplan no tiene esos servicios disponibles. Su PCP y otro proveedor deciden que obtener esos servicios por separado podría ponerle en riesgo.
- Otras razones, incluso, pero sin limitarse a:
 - Mala calidad de la atención
 - Falta de acceso a los servicios cubiertos por el plan

- Falta de acceso a proveedores que tengan experiencia en sus necesidades de atención médica

Querer consultar con un proveedor que no está en la red de SilverSummit no se considera una “buena causa”.

Cómo desafiliarse

Si desea desafiliarse de SilverSummit para inscribirse en un plan de salud diferente, usted puede:

- Llamar sin costo a Servicios para los Afiliados de SilverSummit al 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Solicite un formulario de desafiliación que pueda completar. También puede completar el formulario por teléfono con un empleado de Servicios para los Afiliados.
- Enviarnos una carta e incluir:
 - Su nombre
 - El número de identificación de SilverSummit
 - Un número de teléfono donde se le pueda localizar
 - Por qué desea desafiliarse. Incluya una razón de buena causa de las enumeradas anteriormente.

Envíe el formulario completo o la carta a la siguiente dirección:

SilverSummit Healthplan
Attn: Customer Service
2500 N. Buffalo Drive
Suite 250
Las Vegas, NV 89128

Cuando recibamos su formulario o carta, lo revisaremos y tomaremos una decisión. Le enviaremos una carta dentro de los siguientes 14 días para informarle lo que decidamos. Si sus necesidades médicas requieren una respuesta más rápida, tomaremos nuestra decisión lo antes posible.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación. Es así como usted nos solicita que cambiemos nuestra decisión.

Usted o alguna persona que nombre para que actúe por usted, puede solicitarnos que cambiemos nuestra decisión. Esto se llama apelación. Puede solicitar una apelación por escrito o llamándonos. Si desea apelar, debe comunicárnoslo en un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha de nuestra carta de notificación de la decisión. Usted puede presentar una apelación por teléfono, fax o escribiéndonos a la siguiente dirección:

SilverSummit Healthplan
Appeals Department
2500 North Buffalo Drive, Suite 250
Las Vegas, NV 89128

Phone 1-844-366-2880, TDD/TTY 1-844-804-6086, Fax 1-855-742-0125

Si apela por teléfono, también debe enviar una apelación por escrito y firmada.

- La apelación por escrito debe incluir la siguiente información:
- Su nombre
- Su número de afiliado
- Un número de teléfono donde podamos comunicarnos con usted
- Por qué considera que deberíamos cambiar la decisión

INFORMACIÓN SOBRE ELEGIBILIDAD

Usted o su representante designado puede solicitar una apelación. Le daremos una respuesta dentro de los treinta (30) días de calendario de haber solicitado una apelación. Si usted o su representante designado creen que esperar hasta 30 días de calendario para decidir su apelación podría poner en grave riesgo su vida o su salud, inclusive el hecho de que pueda alcanzar, mantener o recuperar su función máxima, usted o su representante designado deben informarnos de esto cuando soliciten una apelación. Si estamos de acuerdo, tomaremos una decisión más rápida (dentro de las 72 horas siguientes a la recepción de la solicitud) sobre su apelación. Esto se llama “apelación acelerada”. Una apelación acelerada puede ser presentada oralmente. No tiene que ser presentada por escrito.

Usted debe autorizar por escrito a otra persona para que presente una apelación en su nombre. Nadie puede hablar por usted sin su permiso. Al final de este manual hay un “Formulario de Representante de Apelación Personal” que nos indicará que usted autoriza a alguien a apelar en su nombre.

Si necesita ayuda para presentar su apelación, llame a Servicios para los Afiliados.

Si no está de acuerdo con la decisión de la apelación, entonces tendrá derecho a una Audiencia Estatal Imparcial.

DESAFILIACIÓN INVOLUNTARIA CON CAUSA

SilverSummit Healthplan puede pedir que se desafilie a un afiliado. Notificaríamos al agente de inscripción por escrito. SilverSummit Healthplan puede pedir desafiliación en cualquier momento en las siguientes situaciones:

- El afiliado permite que alguien más use su tarjeta de identificación de SilverSummit Healthplan
- El uso de servicios del afiliado es fraudulento o abusivo
- El comportamiento del afiliado es tan perjudicial, amenazante o poco cooperativo que el comportamiento nos hace incapaz de cubrir o dar servicios. Esto no incluye comportamiento que se debe a necesidades especiales o problemas de salud física o del comportamiento.
- El afiliado se muda de Nevada

SilverSummit Healthplan no puede pedir la desafiliación en las siguientes situaciones:

- El afiliado tiene una condición médica preexistente
- El afiliado tiene un cambio en su estado de salud
- El afiliado usa servicios médicos
- El afiliado tiene capacidad mental disminuida

- El afiliado rechaza atención médica o pruebas diagnósticas
- El afiliado presenta una queja o apelación
- El afiliado pide cambiar de proveedores

REASIGNACIÓN

Si se le ha desafiliado debido a pérdida de elegibilidad para Nevada Check Up o Medicaid, y usted vuelve a ser elegible, se le reasignará a una MCO con base en los criterios siguientes:

- Por afiliación familiar (usted tiene otros familiares que están inscritos en una MCO)
- Por historia (se le asigna a una MCO en la que estuvo inscrito en el pasado)
- Al azar



SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS

SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS

Esperamos que nuestros afiliados siempre estén contentos con nuestros servicios. Esperamos que nuestros afiliados siempre estén contentos con nuestros proveedores. Si no está contento, ¡queremos saberlo! SilverSummit Healthplan tiene pasos para lidiar con problemas que pudiera tener. Su voz es importante para nosotros.

SilverSummit Healthplan da a los afiliados maneras de decirnos cómo estamos haciendo las cosas:

- Comité Asesor de Afiliados
- Encuestas de satisfacción del afiliado sobre los Representantes de servicio al cliente
- Proceso de Sistema de quejas

COMITÉ ASESOR DE AFILIADOS

Puede ayudar a SilverSummit Healthplan a mejorar la manera en que funciona nuestro plan de salud. A través de nuestro Comité Asesor de Afiliados, damos a los afiliados como usted la oportunidad de compartir sus opiniones e ideas con nosotros. El comité comparte educación en salud con nuestros afiliados. Conversa sobre maneras de concentrarse en la salud preventiva. El Comité Asesor de Afiliados se reúne cuatro veces al año en distintas partes del estado. Hay oportunidades de asistir sin tener que viajar.

En estas reuniones, usted puede hablar acerca de los servicios que recibe. Nos puede decir cómo estamos haciendo las cosas. Puede compartir sus ideas sobre cambios en las políticas. Puede hacer preguntas o compartir inquietudes.

¿Le gustaría acompañarnos? Simplemente llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Le pueden dar información sobre cómo unirse al Comité Asesor de Afiliados.

COMPETENCIA CULTURAL

Es importante para SilverSummit Healthplan que demos servicios que son competentes desde el punto de vista cultural. Es importante para nosotros que nuestros proveedores también sean competentes desde el punto de vista cultural. Esto significa que usted reciba servicios que sean respetuosos de sus necesidades sociales y culturales.

Verificamos el nivel de competencia cultural de nuestros proveedores. Les damos capacitación y herramientas para ayudarlos.

Se requiere que los proveedores de la red comprendan y aseguren lo siguiente:

- Los afiliados sepan que pueden recibir ayuda con interpretación. Esto incluye muchos idiomas, lenguaje de señas y servicios de TDD/TTY. No hay costo por estos servicios.
- La raza y etnicidad tienen una influencia en la salud y las decisiones de tratamiento. Los proveedores deben entender estos problemas.
- El personal de SilverSummit Healthplan que ayuda a los afiliados recibe capacitación en competencia cultural.
- Recopilaremos datos para ayudarnos a tomar buenas decisiones. Trataremos de hacer lo mejor por recopilar información específica a raza e idiomas de nuestros afiliados. Además explicaremos las categorías de raza/etnicidad al afiliado. Esto ayudará a los afiliados a identificar la raza/etnicidad de ellos mismos y de sus hijos.

Continuación de la Competencia Cultural

- La planificación de la atención centrada en la persona considera todas las partes de la persona:
- Raza
- País de origen
- Idioma nativo
- Clase social
- Religión
- Capacidades mentales o físicas
- Otras características que puedan influenciar la perspectiva del afiliado sobre la atención médica
- Herencia
- Aculturación
- Edad
- Sexo
- Orientación sexual

Las oficinas tienen materiales a la vista e impresos en varios idiomas.

PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD

SilverSummit Healthplan está comprometido con asegurar que usted reciba atención médica de calidad para usted y su familia. Nuestra meta es mejorar su salud. Queremos ayudarle con cualquier enfermedad o discapacidad.

Nuestros programas siguen estándares de calidad del Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (National Committee on Quality Assurance) (NCQA).

Para ayudar a los afiliados a obtener atención médica segura, confiable y de calidad, nuestros programas incluyen:

- Revisión de médicos y proveedores cuando se vuelven parte de nuestra red.
- Asegurar que los afiliados tengan acceso a todos los tipos de servicios de atención médica.
- Ofrecer a los afiliados apoyo y educación sobre la atención médica en general y enfermedades específicas.
- Enviar recordatorios a los afiliados para que reciban pruebas anuales como exámenes físicos del adulto, detección del cáncer del cuello uterino o detección del cáncer de seno.
- Investigar las inquietudes de cualquier afiliado con respecto a la atención recibida.
- SilverSummit Healthplan cree que las ideas que usted tiene pueden ayudar a mejorar los servicios. Enviamos una encuesta del afiliado cada año. La encuesta le hace preguntas sobre su experiencia con la atención médica y los servicios que recibe. Esperamos que se dé tiempo para enviarnos sus preguntas..

Si tiene preguntas sobre nuestro Programa de mejora de la calidad, cómo opera SilverSummit, nuestra estructura o necesita información sobre nuestros planes de incentivos a proveedores, comuníquese con Servicios para los Afiliados.

DIRECTIVAS ANTICIPADAS

Las directivas anticipadas protegen sus derechos para atención médica. Todos los afiliados adultos de SilverSummit Healthplan tienen derecho a crear directivas anticipadas para sus decisiones de atención médica. Esto incluye planificación de tratamiento antes de que lo necesite.

Una Directiva anticipada informa a las personas lo que usted desea si no puede tomar sus propias decisiones. Si tiene una emergencia médica y no puede comunicar lo que necesita, sus médicos ya lo sabrán. La Directiva anticipada no le quitará el derecho a tomar sus propias decisiones.

Para crear una Directiva anticipada, complete el “formulario de Directivas anticipadas” de nuestro sitio web. Servicios para los Afiliados le puede ayudar a encontrar el formulario. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Cuando llene el formulario, pida a su médico y/o proveedor que lo ponga en su expediente.

Junto con su médico y/u otro proveedor, usted puede tomar decisiones antes de que tenga una crisis o emergencia. Esto ayudará a los proveedores a entender sus deseos en cuanto a su salud. Se puede relajar porque ellos ya saben cuáles son sus preferencias.

Ejemplos de tipos comunes de Directivas anticipadas incluyen:

Un testamento en vida: informa a los médicos qué tipo de atención médica quiere recibir (o no recibir) si usted ya no puede comunicar lo que quiere. Esto le permite decidir por anticipado qué tratamientos para prolongar la vida querría y cuáles no querría. Esto podría incluir varios de los siguientes:

- Tubos para alimentación
- Máquinas para respirar
- Trasplantes de órganos
- Tratamientos para que esté cómodo.

Un testamento en vida solo se usa cuando usted está cerca del final de la vida y no hay esperanza de que usted se recupere.

Un Poder notarial para atención médica: nombra a alguien a quien se le permite tomar decisiones de atención médica para usted si usted ya no puede comunicar lo que quiere.

Una orden de “no resucitar” (DNR, siglas en inglés): informa a los proveedores de atención médica que no se le dé Resucitación cardiopulmonar (RCP) si su corazón y/o respiración paran. Una orden de DNR solo se refiere a RCP. No da instrucciones sobre otros tratamientos.

No se debe discriminar en su contra por no tener una Directiva anticipada.

SilverSummit Healthplan le informará sobre todo cambio en la ley estatal que afecte las Directivas anticipadas. Le enviaremos esta información tan pronto como sea posible. La enviaremos dentro de un plazo de 90 días después de la fecha del cambio. Pregunte a su proveedor o llame a SilverSummit Healthplan para informarse más sobre las Directivas anticipadas.

Comuníquese con la División de Financiamiento y Política de Atención Médica de Nevada (Nevada Division of Health Care Financing and Policy) (“DHCFP”) para presentar una queja si no se siguió su Directiva anticipada. Puede visitar su sitio web en dhcfp.nv.gov.

QUEJAS

Las quejas son reclamos orales o por escrito que usted o su representante autorizado presenta ante SilverSummit Healthplan. Estas quejas pueden ser sobre cualquier acción de SilverSummit Healthplan o un proveedor de nuestra red:

- Calidad de la atención
- Comportamiento personal como grosería de un proveedor o empleado
- Falta de respeto a los derechos de un afiliado
- Procesos u operaciones administrativas perjudiciales

SilverSummit Healthplan quiere resolver sus inquietudes. No lo usaremos en contra suya si usted presenta una queja. No lo trataremos de manera distinta.

Cómo presentar una queja

Puede presentar una queja de la manera que sea más conveniente para usted. Usted puede:

- Llamar a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.
- Usar el portal para afiliados de nuestro sitio web: SilverSummitHealthplan.com
- Presentarla en persona o por correo postal en:

SilverSummit Healthplan
ATTN: Grievances
2500 North Buffalo Drive, Suite 250
Las Vegas, NV 89128

- Enviar un fax. El número de fax es 1-855-252-0568.

Asegúrese de incluir la información personal necesaria:

- Su nombre y apellido
- Su número de identificación de Nevada Medicaid
- Su dirección y número telefónico
- Con qué está descontento(a)
- Qué le gustaría que ocurriera

Hay un formulario al final de este manual para presentar una queja. No es necesario que lo use. Puede ayudarle a saber qué información necesitamos.

Si presenta una queja por escrito, le enviaremos una carta para que sepa que la recibimos. Enviaremos la carta dentro de un plazo de 10 días hábiles.

SilverSummit Healthplan mantendrá una copia de su queja por 10 años. Además mantendremos copias de respuestas que le enviamos.

Si alguien más va a presentar una queja por usted, debemos tener su permiso por escrito para que esa persona presente su queja. Nadie puede actuar en su nombre sin su permiso.

Para dar su permiso hay un “Formulario de representación para apelación personal”. Está en la sección de formularios de este manual y en nuestro sitio web. Además, puede llamar a Servicios para los Afiliados. Este formulario se puede usar para asignar a alguien más su derecho a presentar su queja o apelación.

Puede que usted tenga pruebas o información que respalde su queja. Si es así, envíenosla para que podamos añadirla a su información. Puede solicitar recibir copias de cualquier documentación que SilverSummit Healthplan usó para tomar la decisión sobre su queja.

Resolveremos su queja tan pronto como su situación necesite que lo hagamos. Si cree que la situación es urgente, infórmenos. Recibirá una carta nuestra dentro de un plazo de 90 días del calendario que le dirá cómo resolvimos la inquietud.

No lo usaremos en contra suya si usted presenta una queja. No lo trataremos distinto de manera alguna. Nosotros queremos conocer sus inquietudes de manera que podamos mejorar nuestros servicios.

APELACIONES

Una apelación es cuando nos pide que revisemos una decisión que tomamos sobre una autorización. Usted podría apelar porque se ha denegado, limitado, reducido o terminado un servicio. Las apelaciones las puede presentar un afiliado (padre/madre o tutor de un afiliado menor de edad). Una apelación nos dice que volvamos a revisar una denegación para asegurar que haya sido la decisión correcta.

Apelar una decisión en las siguientes situaciones:

- Deniega la atención que usted pidió
- Autoriza una cantidad más pequeña de atención
- Termina atención que se aprobó antes
- Deniega pago por atención por la que puede que usted tenga que pagar

Estos tipos de decisiones se conocen como una “determinación adversa de beneficios”. Si ocurre cualquiera de estas acciones, le enviaremos una carta. La carta explicará lo que decidimos y por qué tomamos esa decisión. Además tendrá información sobre sus derechos de apelación.

Habrá una fecha en la carta de determinación adversa de beneficios. Si quiere presentar una apelación, tiene que hacerlo dentro de un plazo de 60 días del calendario desde esa fecha.

Puede solicitar copias de cualquier documentación que SilverSummit Healthplan usó para tomar la decisión sobre su atención o apelación. Además puede solicitar una copia de sus expedientes del afiliado. SilverSummit Healthplan mantiene los expedientes durante 10 años.

No lo usaremos en contra suya si usted presenta una apelación. No lo(a) trataremos distinto de manera alguna.

CÓMO PRESENTAR UNA APELACIÓN

Para presentar una apelación, puede llamar a Servicios para los Afiliados, llene el formulario de apelación que se encuentra al final de este libro, envíenos una carta o envíela electrónicamente por fax. El número de teléfono es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Envíe su carta a SilverSummit Healthplan.

Las apelaciones para servicios de salud física y farmacia se deben enviar a:

SilverSummit Healthplan
ATTN: Appeals
2500 North Buffalo Drive, Suite 250
Las Vegas, NV 89128

Puede enviar la apelación por fax al 1-855-252-0568.

Las apelaciones para servicios de salud mental o consumo de sustancias se deben enviar a:

SilverSummit Healthplan
ATTN: Appeals
12515-8 Research Blvd., Suite 400
Austin, TX 78759

Puede enviar la apelación por fax al 1-866-714-7991.

Hay un formulario al final de este manual para presentar una apelación. No es necesario que lo use. Pero puede ayudarle a saber qué información necesitamos.

Después de que recibimos su apelación por teléfono, por escrito, o de manera electrónica, le enviaremos una carta. Esto le dirá que la recibimos.

Después de tomar una decisión, le enviaremos otra carta. Usted recibirá esa decisión en un plazo de 30 días. Si hay una razón por la que no podemos decidir en un plazo de 30 días podemos pedir una extensión de Nevada Medicaid o Nevada Check Up. Tendríamos que decirles por qué queremos la extensión. Tendríamos que mostrar por qué la extensión es lo mejor para usted.

Usted también puede solicitar una extensión si se necesita más tiempo. La extensión sería de 14 días del calendario adicionales. Si quiere una extensión, llame a Servicios para los Afiliados. Pregunte por el Departamento de Apelaciones. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

¿Quién puede presentar una apelación?

- Usted, el afiliado adulto
- El padre/la madre o tutor de un afiliado menor de edad
- Una persona nombrada por usted (su representante)
- Un proveedor que actúa por usted

Debe dar su permiso por escrito si alguien más presenta una apelación por usted. Nadie puede hablar por usted sin su permiso. Hay un "Formulario de Autorización para el Representante Personal para la Apelación" al final de este manual que nos informará que usted autoriza que alguien apele por usted. Usted recibirá una copia de este formulario con las cartas de determinación adversa de beneficios. También está en nuestro sitio web: SilverSummitHealthplan.com.

El Formulario para representante personal para apelaciones se debe enviar con su apelación. Tenemos que recibirlo en un plazo de 60 días desde la fecha en su carta de determinación adversa de beneficios.

Si necesita ayuda para presentar su apelación llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Tenemos personal que le puede ayudar de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del Pacífico.

CONTINUACIÓN DE SERVICIOS

Puede pedir seguir recibiendo atención mientras revisamos su apelación. Debe pedirlo dentro de los 10 días siguientes al recibo de su carta de determinación adversa de beneficios.

IMPORTANTE: Si la apelación encuentra que nuestra decisión fue correcta, puede que tenga que pagar por el servicio.

DECISIONES SOBRE APELACIONES RÁPIDAS

Si su condición médica es urgente, podemos tomar una decisión sobre su apelación mucho más rápido. Es posible que necesite una decisión acelerada si el hecho de no recibir el tratamiento tendrá efectos adversos:

- Riesgo de problemas de salud graves o muerte
- Problemas graves con el corazón, pulmones u otras partes del cuerpo
- Que usted vaya a un hospital

Su médico debe de estar de acuerdo con que usted tenga una necesidad urgente.

Si cree que necesita una decisión rápida para una apelación, llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Pregunte por el departamento de apelaciones. Nuestro Director Médico tomará una decisión y le informaremos dentro de un plazo de 72 horas.

Audiencias imparciales estatales

Usted puede estar en desacuerdo con una decisión sobre la apelación. Si eso ocurre puede solicitar una Audiencia estatal imparcial. Esta es una apelación que va a la DHCFP de Nevada en lugar de a SilverSummit Healthplan. En una Audiencia estatal imparcial, la DHCFP de Nevada tomará una decisión final.

Debe completar el proceso de apelaciones de SilverSummit Healthplan antes de que pueda solicitar una Audiencia estatal imparcial. Después de que terminemos su apelación, le enviaremos una carta. Usted tiene 120 días desde la fecha de la carta para pedir una Audiencia estatal imparcial.

Puede pedir seguir recibiendo atención durante el proceso de Audiencia estatal imparcial. Debe pedirla dentro de los 10 días siguientes a la fecha de su carta.

IMPORTANTE: Si la Audiencia estatal imparcial encuentra que nuestra decisión fue correcta, puede que tenga que pagar por el servicio. Las solicitudes para una Audiencia estatal imparcial se pueden presentar por escrito o de manera electrónica. Envíe por correo su solicitud a:

Nevada Department of Administration, Hearings Office
1100 East William Street Suite 101
Carson City, NV 89701

Teléfono: 775-684-3676

Sin cargos: 1-800-992-0900

También puede presentar una solicitud de manera electrónica accediendo el formulario del Beneficiario para solicitud de Audiencias imparciales (Recipient Fair Hearings Request) en <http://dhcfnv.gov/Resources/PI/Hearings/>.

Para obtener más información sobre el proceso de Audiencia estatal imparcial, comuníquese con el DHCNP de Nevada.

CÓMO INFORMAR SUPUESTAS VIOLACIONES DE MERCADEO

Nevada DHCNP tiene reglas para el mercadeo a afiliados potenciales. SilverSummit Healthplan sigue estas reglas. Si usted nota actividades de cualquier plan de salud que podrían estar en contra de las reglas de Nevada DHCNP, ellos desean que usted les informe. Llene el "Formulario de Queja de Mercadeo de Nevada DHCNP". Se encuentra en la sección "Formularios" al final de este libro. Ellos investigarán.

No se permiten actividades específicas:

- Actividades para hacer que cambie su plan. Usted recibirá información de su plan de salud (SilverSummit Healthplan), pero no debe recibirla de otros. Esto significa correo, correo electrónico, llamadas telefónicas o visitas a su casa
- Adjuntar una solicitud de Nevada Check Up y Medicaid a los materiales de mercadeo
- Mostrar o distribuir materiales de mercadeo en la sala de emergencia de un hospital
- Proporcionar información falsa, confusa, engañosa o con la intención de engañar a los afiliados
- Ayudar a alguien a elegir un plan de salud
- Compararse a sí mismo con otros planes de salud nombrándolos
- Cobrar a los afiliados por los artículos o los servicios en los eventos
- Cobrar dinero a los afiliados por usar su sitio web
- Tratar de vender a los afiliados otros planes de seguro

REPORTE DE DESPERDICIO, ABUSO Y FRAUDE

SilverSummit Healthplan es serio en cuanto a encontrar y reportar las veces en que se usan fondos de Nevada Check Up y Medicaid de manera incorrecta. Esto se conoce como desperdicio, fraude o abuso.

Fraude significa que un afiliado, proveedor u otra persona está usando indebidamente recursos del programa Nevada Check Up y Medicaid:

- Dar a alguien su tarjeta de identificación de afiliado para que puedan recibir servicios bajo su nombre
- Usar la tarjeta de identificación de afiliado de otra persona para recibir servicios bajo su nombre
- Un proveedor que cobra por el mismo servicio dos veces
- Un proveedor que cobra por un servicio que nunca ocurrió

Sus beneficios de atención médica se los dan porque cumple con las reglas del programa. No son para nadie más. Usted no debe compartir sus beneficios con nadie. Si usted usa indebidamente sus

beneficios, podría perderlos. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nevada (Nevada Department of Health and Human Services) (DHHS) también podría tomar acción legal contra usted si usa indebidamente sus beneficios.

Si cree que un proveedor, un afiliado u otra persona está usando indebidamente beneficios de Nevada Medicaid o Nevada Check Up, infórmenos en seguida. SilverSummit Healthplan tomará su llamada con seriedad. No tiene que dar su nombre cuando llame a Servicios para los Afiliados. El número telefónico es 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Además puede llamar a nuestra línea de ayuda para Fraude, Desperdicio y Abuso al 1-866-685-8664, o comuníquese con nosotros a través de SilverSummitHealthplan.com, o por correo electrónico en ReportFWA@silversummithealthplan.com.

DERECHOS DE LOS AFILIADOS

Como afiliado, usted tiene ciertos derechos. SilverSummit Healthplan siempre quiere respetar sus derechos. Esperamos que nuestros proveedores respeten sus derechos.

Sus derechos son importantes para nosotros:

- Que se le trate con respeto, dignidad y privacidad
- Elegir o cambiar de médico de la red de proveedores
- No sufrir ninguna forma de restricción o reclusión usada como un medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia
- Poder ponerse en contacto con su proveedor
- Ir donde cualquier proveedor o clínica para servicios de planificación familiar
- Recibir atención en seguida si tiene una emergencia
- Que se le diga cuál es su enfermedad o condición médica
- Que se le diga cuáles son sus opciones de tratamiento y lo que su proveedor cree que es mejor
- Colaborar con su médico para tomar decisiones sobre su atención médica
- Dar permiso antes del inicio del diagnóstico, tratamiento o cirugía
- Rechazar tratamiento
- Que se mantenga privada su información personal de los expedientes médicos
- Solicitar una copia de sus expedientes médicos
- Solicitar que se enmiende o corrija su expediente médico según lo permita la ley
- Informar sobre cualquier reclamo o queja acerca de su proveedor o atención médica
- Apelar una acción que reduzca o deniegue servicios basándose en criterios médicos
- Que no se le presione para tomar decisiones sobre el tratamiento
- Que no se le discrimine debido a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, estado de salud o la necesidad de servicios de atención médica

Sus derechos, continuación

- Solicitar una segunda opinión
- Que se le informe en el momento de la inscripción y anualmente sobre sus derechos a desafiliación
- Crear una Directiva anticipada
- Presentar un reclamo a la DHCFP de Nevada si no se sigue su Directiva anticipada
- Elegir un proveedor que le da atención siempre que sea posible y apropiado
- Recibir servicios de atención médica accesibles similares a los servicios prestados bajo Medicaid FFS, los cuales incluirían similar cantidad, duración y alcance.
- Recibir suficientes servicios para que sea razonable esperar lograr la meta del tratamiento
- Que no se denieguen ni reduzcan sus servicios únicamente debido al diagnóstico, el tipo de enfermedad o la condición médica específica
- Usar sus derechos sin efectos negativos del DHHS de Nevada, de SilverSummit Healthplan, sus proveedores o contratistas
- Recibir toda la información del afiliado por escrito de SilverSummit Healthplan:
- Sin costo para usted
- En idiomas que no sean el inglés
- De otras maneras, para ayudar con las necesidades especiales de los afiliados que pueden tener problemas para leer la información por cualquier razón
- Recibir servicios de interpretación gratis en cualquier idioma
- Que se le informe que se encuentran disponibles servicios de interpretación y cómo acceder a los mismos
- Recibir ayuda para entender los requisitos y beneficios de SilverSummit Healthplan del DHHS de Nevada y su Agente de Inscripción
- Hacer recomendaciones sobre la declaración de derechos y responsabilidades de Silver Summit Healthplan

RESPONSABILIDADES DE LOS AFILIADOS

Como afiliado, usted tiene ciertas responsabilidades. El tratamiento puede funcionar mejor si usted hace estas cosas:

Informar a Nevada Medicaid o Nevada Check Up si ocurre lo siguiente:

- Cambia el tamaño de su familia
- Se muda del estado o tiene otros cambios de dirección
- Recibe o tiene cobertura de salud bajo otra póliza, otro tercero o hay cambios a esa cobertura
- Trabajar para mejorar su propia salud
- Informar a SilverSummit Healthplan cuando vaya a la sala de emergencia

- Hablar con su proveedor sobre la autorización previa de los servicios que recomiende
- Estar consciente de las responsabilidades de costos compartidos. Hacer pagos por los que usted es responsable.
- Informar a SilverSummit Healthplan si su tarjeta de identificación de afiliado se pierde o se la roban
- Mostrar su tarjeta de identificación de afiliado y tarjeta de identificación de Nevada Medicaid cuando reciba servicios de atención médica
- Conocer los procedimientos, las reglas de cobertura y las restricciones de SilverSummit Healthplan lo mejor que pueda
- Comunicarse con SilverSummit Healthplan cuando necesite información o tenga preguntas
- Dar a los proveedores información médica exacta y completa
- Seguir el tratamiento prescrito. O informar a su proveedor tan pronto como sea posible la(s) razón(ones) por la(s) que no puede seguir el tratamiento.
- Hacer preguntas a sus proveedores para ayudarlo a entender el tratamiento. Informarse sobre los riesgos, beneficios y costos posibles de los tratamientos alternativos. Tomar decisiones sobre la atención después de que haya considerado todas estas cosas.
- Involucrarse activamente en su tratamiento. Entender sus problemas de salud e involucrarse tanto como pueda al establecer metas de tratamiento con su proveedor.
- Seguir el proceso de quejas si tiene inquietudes acerca de su atención



**AVISO DE PRÁCTICAS
DE PRIVACIDAD**

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

AVISO DE PRIVACIDAD

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

En vigencia a partir del 1 de julio de 2017

Para obtener ayuda para traducir o entender esto, llame al 1-844-366-2880.

Problemas de audición TTY/TDD 1-844-804-6086, Retransmisión 711.

Los servicios de intérprete se ofrecen sin costo para usted.

Obligaciones de la Entidad Cubierta

SilverSummit Healthplan es una Entidad cubierta, como se define y norma bajo la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud de 1996 (Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996) (HIPAA). La ley requiere que SilverSummit Healthplan mantenga la privacidad de su información de salud protegida (PHI), le dé este aviso de nuestros deberes legales y prácticas de privacidad relacionadas con su PHI, respete los términos del Aviso que está vigente actualmente y que le informe en caso que su PHI no protegida esté en peligro. Protegemos toda su Información de salud personal (PHI) oral, escrita y electrónica.

Este Aviso describe cómo podemos usar y divulgar su PHI. Además, describe sus derechos a acceder, modificar y manejar su PHI y cómo ejercer esos derechos. Todos los otros usos y divulgaciones de su PHI que no se describen en este Aviso se harán solo con su autorización por escrito.

SilverSummit Healthplan se reserva el derecho a cambiar este Aviso. Nos reservamos el derecho de poner en vigencia el aviso modificado o cambiado para su PHI que ya tenemos, así como para toda su PHI que recibamos en el futuro. SilverSummit Healthplan modificará y distribuirá oportunamente este Aviso siempre que haya un cambio sustancial a los usos o las divulgaciones, sus derechos, nuestros deberes legales u otras prácticas de privacidad indicadas en el aviso. Pondremos a su disposición todo Aviso modificado en nuestro sitio web y en cualquier material que enviamos.

Usos y divulgaciones permisibles de su PHI

La siguiente es una lista de cómo podemos usar o divulgar su PHI sin su permiso o autorización:

Tratamiento—Podemos usar o divulgar su PHI a un médico u otro proveedor de atención médica que le da tratamiento, para coordinar su tratamiento entre proveedores, o para asistirnos en la toma de decisiones de autorización previa relacionadas con sus beneficios.

Pago—Podemos usar y divulgar su PHI para hacer pagos de beneficios por los servicios de atención médica que se le brindan. Podemos divulgar su PHI a otro plan de salud, a un proveedor de atención médica u otra entidad sujeta a las Reglas federales de privacidad para fines de pago. Las actividades de pago pueden incluir el procesamiento de reclamaciones, determinación de elegibilidad o cobertura para reclamaciones, emisión de facturas de las primas, revisión de servicios para determinar necesidad médica y realizar revisión de la utilización de las reclamaciones.

Operaciones de atención médica—Podemos usar y divulgar su PHI en la realización de nuestras operaciones de atención médica. Estas actividades pueden incluir dar servicios al cliente, responder a reclamos y apelaciones, proporcionar administración de casos y coordinación de la atención, llevar a cabo revisión médica de las reclamaciones y otras actividades de evaluación de la calidad y mejora. Además, puede que en nuestras operaciones de atención médica divulguemos PHI a socios comerciales

con los que tenemos acuerdos por escrito que contienen términos para proteger la privacidad de su PHI. Podemos divulgar su PHI a otra entidad que está sujeta a las Reglas federales de privacidad y que tiene una relación con usted para las operaciones de atención médica de dicha entidad relacionadas con las actividades de evaluación de la calidad y mejora, revisión de la competencia o las calificaciones de los profesionales de atención médica, administración de casos y coordinación de la atención, o detectar o prevenir fraude y abuso en la atención médica.

Divulgaciones del plan de salud grupal/patrocinador del plan—Podemos divulgar su información de salud protegida a un patrocinador del plan de salud grupal, como un empleador u otra entidad que le está ofreciendo un programa de atención médica, si el patrocinador ha aceptado ciertas restricciones sobre cómo usará o divulgará la información de salud protegida (como estar de acuerdo con no usar la información de salud protegida para acciones o decisiones relacionadas con el empleo).

Otras divulgaciones de su PHI permitidas o requeridas

Actividades de recaudación de fondos – Podemos usar o divulgar su PHI para actividades de recaudación de fondos, como recaudar dinero para una fundación caritativa o entidad similar para ayudar a financiar sus actividades. Si nos comunicamos con usted para actividades de recaudación de fondos, le daremos la oportunidad de no participar, o dejar de recibir dichas comunicaciones en el futuro.

Fines de suscripción de seguro – Podemos usar o divulgar su PHI para fines de suscripción de seguro, como hacer una determinación acerca de una solicitud o pedido de cobertura. Si usamos o divulgamos su PHI para fines de suscripción de seguro, se nos prohíbe que usemos o divulguemos su PHI que es información genética en el proceso de suscripción.

Recordatorios de citas/alternativas de tratamiento—Podemos usar y divulgar su PHI para recordarle sobre una cita con nosotros para tratamiento y atención médica o darle información con respecto a alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud, como información sobre cómo dejar de fumar o perder peso.

Según lo requiere la ley—Si la ley federal, estatal y/o local requiere un uso o divulgación de su PHI, podemos usar o divulgar la información de su PHI en la medida que el uso o la divulgación cumpla con dicha ley y se limite a los requisitos de dicha ley. Si dos o más leyes o normas que gobiernan el mismo uso o divulgación entran en conflicto, cumpliremos con las leyes o normas más restrictivas.

Actividades de salud pública—Podemos divulgar su PHI a una autoridad de salud pública para fines de prevenir o controlar enfermedades, lesión o discapacidad. Puede que divulguemos su PHI a la Administración de Medicamentos y Alimentos (Food and Drug Administration) (FDA) para asegurar la calidad, seguridad o eficacia de los productos o servicios bajo la jurisdicción de la FDA.

Víctimas de abuso y abandono—Podemos divulgar su PHI a una autoridad del gobierno local, estatal o federal, incluso servicios sociales o una agencia de servicios de protección autorizada por ley para recibir dichos informes si creemos razonablemente que ha habido abuso, abandono o violencia doméstica.

Procedimientos judiciales y administrativos—Podemos divulgar su PHI en procedimientos judiciales y administrativos, en respuesta a una orden de un tribunal, tribunal administrativo, o en respuesta a una citación, citatorio, orden de allanamiento, solicitud de descubrimiento, o pedido legal similar.

Cumplimiento de la ley—Podemos divulgar su PHI relevante a los oficiales de la ley cuando se requiera que lo hagamos, como en respuesta a una orden judicial, orden de allanamiento de un tribunal, citación o citatorio emitida por un funcionario judicial, o una citación de un jurado de acusación. Además

podemos divulgar su PHI relevante para identificar o ubicar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida.

Jueces de instrucción, médicos forenses y directores de funerarias—Podemos divulgar su PHI a un juez de instrucción o médico forense. Esto se puede necesitar, por ejemplo, para determinar una causa de muerte. Además podemos divulgar su PHI a directores de funerarias, según sea necesario, para llevar a cabo sus obligaciones.

Donación de órganos, ojos y tejidos—Podemos divulgar su PHI a organizaciones de adquisición de órganos o entidades involucradas en la adquisición, almacenamiento o trasplante de órganos cadavéricos, ojos o tejidos.

Amenazas para la salud y seguridad—Podemos usar o divulgar su PHI si creemos, de buena fe, que el uso o la divulgación es necesaria para prevenir o aliviar una amenaza grave o inminente a la salud o seguridad de una persona o del público.

Funciones gubernamentales especializadas—Si es miembro de las fuerzas armadas estadounidenses, podemos divulgar su PHI según lo requieren autoridades del comando militar. Además podemos divulgar su PHI a funcionarios federales autorizados para seguridad nacional y actividades de inteligencia, al Departamento de Estado (Department of State) para determinaciones de idoneidad médica y para servicios de protección del Presidente u otras personas autorizadas.

Compensación al trabajador - Podemos divulgar su PHI para cumplir con leyes relacionadas con compensación al trabajador u otros programas similares, establecidos por la ley, que ofrecen beneficios para lesiones o enfermedades relacionadas con el empleo independientemente de la culpa.

Situaciones de emergencia—Podemos divulgar su PHI en una situación de emergencia (o si está incapacitado(a) o no está presente) a un familiar, amigo personal cercano, agencia autorizada para asistencia en caso de desastres, o cualquier otra persona previamente identificada por usted. Usaremos criterio y experiencia profesional para determinar si la divulgación es lo mejor para usted. Si la divulgación es lo mejor para usted, solo divulgaremos la PHI que sea directamente relevante a la participación de la persona en su cuidado.

Presos—Si está preso en un correccional o bajo la custodia de un funcionario del cumplimiento de la ley, podemos divulgar su PHI al correccional o funcionario del cumplimiento de la ley, en tanto que dicha información sea necesaria para que la institución le brinde atención médica en las siguientes situaciones:

- Para proteger su salud o seguridad
- Para proteger la salud o seguridad de otros
- Para proteger la seguridad y protección del correccional.

Investigación—Bajo ciertas circunstancias, podemos divulgar su PHI a investigadores cuando se haya aprobado su estudio de investigación clínica y cuando ciertas salvaguardas se hayan establecido para garantizar la privacidad y protección de su PHI.

Usos y divulgaciones de su PHI que requieren su autorización por escrito

Se requiere que obtengamos su autorización por escrito para usar o divulgar su PHI, con pocas excepciones, por las razones siguientes:

Venta de la PHI—Solicitaremos su autorización por escrito antes de que hagamos divulgaciones que se consideren como una venta de su PHI, que significa que estamos recibiendo compensación para la divulgación de la PHI de esta manera.

Mercadeo—Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar su PHI para fines de mercadeo con excepciones limitadas, como cuando tenemos comunicaciones de mercadeo en persona con usted o cuando damos regalos publicitarios de valor nominal.

Notas de psicoterapia—Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar cualquiera de sus notas de psicoterapia que podamos tener archivadas con excepciones limitadas, como para ciertas funciones operativas de atención médica, tratamiento o pago.

DERECHOS INDIVIDUALES

Los siguientes son sus derechos con respecto a su PHI. Si le gustaría usar cualquiera de los siguientes derechos, comuníquese con nosotros usando la información al final de este Aviso.

Derecho a revocar una autorización—Usted puede revocar su autorización en cualquier momento, la revocación de su autorización debe ser por escrito. La revocación entrará en vigencia inmediatamente excepto en la medida en que ya hayamos tomado acciones apoyándonos en la autorización antes de haber recibido su revocación por escrito.

Derecho a solicitar restricciones—Usted tiene derecho a solicitar restricciones al uso y la divulgación de su PHI para tratamiento, pago u operaciones de atención médica, así como divulgaciones a personas involucradas en su atención o pago de su atención, como familiares o amigos cercanos. Su solicitud debe indicar las restricciones que está solicitando e indicar a quién se aplica la restricción. No se requiere que estemos de acuerdo con esta solicitud. Si estamos de acuerdo, cumpliremos con su solicitud de restricción a menos que la información sea necesaria para proveerle tratamiento de emergencia. Sin embargo, restringiremos el uso o la divulgación de la PHI para pago u operaciones de atención médica a un plan de salud cuando usted haya pagado por el servicio o artículo de su propio bolsillo en su totalidad.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales—Usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted acerca de su PHI por medios alternativos o a lugares alternativos. Este derecho solo aplica si la información podría ponerlo en peligro si no se comunica por los medios alternativos o al lugar alternativo que usted desea. Usted no tiene que explicar la razón para su solicitud, pero debe indicar que la información podría ponerlo en peligro si no se cambia el medio o lugar de la comunicación. Debemos tener en cuenta su solicitud si es razonable y especifica los medios o el lugar alternativo donde se debería entregar su PHI.

Derecho a tener acceso a y recibir copia de su PHI—Usted tiene derecho, con excepciones limitadas, a ver u obtener copias de su PHI contenida en un conjunto de expedientes designados. Puede pedir que demos copias en un formato que no sea fotocopias. Usaremos el formato que usted pida a menos que no sea práctico que lo hagamos. Debe hacer la solicitud de acceso a su PHI por escrito. Si denegamos su solicitud, le daremos una explicación por escrito y le diremos si las razones para la denegación se pueden revisar. También le informaremos cómo solicitar dicha revisión o si la denegación no puede ser revisada.

Derecho a modificar su PHI—Usted tiene derecho a solicitar que modifiquemos, o cambiemos, su PHI si cree que contiene información incorrecta. Su solicitud se debe hacer por escrito, y debe explicar por qué se debe modificar la información. Podemos denegar su solicitud por ciertas razones, por ejemplo, si nosotros no creamos la información que quiere que se modifique y el creador de la PHI puede realizar la modificación. Si denegamos su solicitud, le daremos una explicación por escrito. Usted puede responder

con una declaración de que está en desacuerdo con nuestra decisión y adjuntaremos su declaración a la PHI que usted solicita que cambiemos. Si aceptamos su solicitud de modificar la información, haremos esfuerzos razonables por informar a otros, incluso personas que usted nombre, de la modificación y de incluir los cambios en futuras divulgaciones de esa información.

Derecho a recibir un recuento de las divulgaciones—Usted tiene derecho a recibir una lista de casos dentro del último periodo de seis años en el que nosotros o nuestros socios divulgaron su PHI. Esto no aplica a divulgaciones para fines de tratamiento, pago, operaciones de atención médica o divulgaciones que usted autorizó y ciertas otras actividades. Si solicita este recuento más de una vez en un periodo de 12 meses, podemos cobrarle una tarifa razonable basada en el costo por responder a estas solicitudes adicionales. Le daremos más información sobre nuestras tarifas en el momento de su solicitud.

Derecho a presentar un reclamo—Si cree que se han violado sus derechos a privacidad o que hemos violado nuestras propias prácticas de privacidad, puede presentarnos un reclamo por escrito o por teléfono usando la información de contacto que está al final de este Aviso.

Además puede presentar un reclamo al Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights, enviando una carta a:

**200 Independence Avenue, S.W.
Washington, DC 20201**

o llamando al 1-800-368-1019, (TTY: 1-866-788-4989) o visitando www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.

No tomaremos medidas en contra suya por presentar un reclamo.

Derecho a recibir una copia de este aviso—Puede solicitar una copia de nuestro Aviso en cualquier momento usando la información de contacto que aparece al final del Aviso. Si recibe este Aviso en nuestro sitio web (SilverSummitHealthplan.com) o por correo electrónico (e-mail), también tiene derecho a solicitar una copia impresa del Aviso.

Información de contacto

Si tiene preguntas acerca de este Aviso, nuestras prácticas de privacidad relacionadas con su PHI o cómo ejercer sus derechos se puede comunicar con nosotros por escrito o por teléfono usando la información de contacto que aparece a continuación.

**SilverSummit Healthplan
ATTN: Privacy Official
2500 North Buffalo Drive, Suite 250
Las Vegas, NV 89128
1-844-366-2880
(TTY/TDD 1-844-804-6086, Retransmisión 711)**



**DECLARACIÓN DE
NO DISCRIMINACIÓN**

DECLARACIÓN DE NO DISCRIMINACIÓN

SilverSummit Healthplan cumple con las leyes de derechos civiles aplicables y no discrimina en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. SilverSummit Healthplan no excluye a las personas ni las trata de manera distinta debido a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

SilverSummit Healthplan:

- Proporciona ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen eficazmente con nosotros:
- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona servicios gratuitos de idiomas a las personas cuyo idioma principal no es el inglés:
- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a SilverSummit Healthplan al 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711. Si cree que SilverSummit Healthplan no le ha brindado estos servicios o lo ha discriminado de otra manera en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja a:

SilverSummit Healthplan Grievance Coordinator

2500 North Buffalo Drive, Suite 250

Las Vegas, NV 89128

1-844-366-2880, TTY/TDD 1-844-804-6086, Retransmisión 711

Fax: 1-855-252-0568

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, SilverSummit Healthplan está disponible para ayudarle.

Además puede presentar una queja de derechos civiles al Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) electrónicamente a través del Portal para Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o teléfono en:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building

Washington, DC 20201

Teléfono: 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



FORMULARIOS

FORMULARIOS

1. Formulario de quejas o apelaciones
2. Formulario de inquietud o recomendación
3. Formulario de representante personal para apelación
4. Formulario de Solicitud para cambiar mi Proveedor de Atención Primaria
5. Formulario de Notificación de Embarazo (NOP, siglas en ingles)

FORMULARIO DE QUEJAS O APELACIONES

Este formulario es para ayudarle a presentar una queja o apelación. Lo puede llenar y enviárnoslo. O puede escribir una carta e incluir esta información en su carta. Envíe este formulario o su carta por correo a:

**SilverSummit Healthplan
Member Services**
2500 North Buffalo Dr., Suite 250
Las Vegas, NV 89128
Fax 1-855-252-0568

**Apelaciones de Salud del Comportamiento
(Behavioral Health appeals):
SilverSummit Healthplan Appeals**
12515-8 Research Blvd, Suite 400
Austin, TX 78759
Fax 1-866-714-7991

- Puede presentar una queja en cualquier momento.
- Debe presentar una apelación dentro de un plazo de 60 días desde la fecha de la carta de denegación.

EN LETRA DE IMPRENTA

Nombre del afiliado: _____

Núm. de identificación del afiliado: _____

Dirección: _____

Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____

Número telefónico del afiliado: _____

Número de seguimiento (si tiene uno). Se encuentra en la esquina superior izquierda de la carta.

Detalle la información que tiene sobre la queja o apelación.

Nombre del representante (si nombra uno) _____

Firma del afiliado/representante: _____

Núm. telefónico durante el día: _____ Fecha: _____

FORMULARIO DE INQUIETUD O RECOMENDACIÓN

Este formulario es para ayudarle a informarnos sobre una inquietud o hacer una recomendación. ¡Queremos escuchar sus ideas! Lo puede llenar y enviarnoslo. O puede escribir una carta e incluir esta información en su carta. Envíe este formulario o su carta por correo a:

SilverSummit Healthplan

ATTENTION: Member Services
2500 North Buffalo Drive, Suite 250
Las Vegas, NV 89128

Teléfono 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711
Fax 1-855-252-0568

EN LETRA DE IMPRENTA

Nombre del afiliado: _____

Núm. de identificación del afiliado: _____

Dirección: _____

Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____

Número telefónico del afiliado: _____

Detalle la información que tiene sobre la inquietud o recomendación: _____

Nombre del representante (si nombra uno) _____

Firma del afiliado/representante: _____

Núm. telefónico durante el día: _____ Fecha: _____

FORMULARIO DE REPRESENTANTE PERSONAL PARA APELACIÓN

Usted puede tener a alguien más que actúe en su nombre en una apelación. La persona que nombre abajo será su representante. No podemos hablar con alguien en su nombre hasta que recibamos este formulario. Envíenoslo de regreso a:

SilverSummit Healthplan

ATTN: Appeals Department
2500 North Buffalo Drive, Suite 250
Las Vegas, NV 89128

Teléfono 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Retransmisión 711
Fax 1-855-742-0125

Yo, _____
[NOMBRE EN LETRA DE IMPRENTA DEL AFILIADO]

quiero que la siguiente persona actúe por mí en mi apelación. Entiendo que la información personal de salud relacionada con mi apelación se puede divulgar a mi **Representante para apelación**.

1. Nombre del representante para apelación [EN LETRA DE IMPRENTA]

2. Dirección del representante para apelación

Calle/Casilla postal/Núm. de apartamento _____

Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____

Teléfono durante el día (____) _____

Teléfono durante la noche (____) _____

3. Descripción breve de la apelación para la cual el Representante para apelación actuará en su nombre:

4. Firma del afiliado: [FIRMA DEL AFILIADO, PADRE/MADRE O TUTOR*]

*Relación con el afiliado: Él/ella mismo/a Padre/madre Tutor FECHA _____

5. Firma del Representante para apelación: [FIRMA DEL REPRESENTANTE PARA APELACIÓN*] FECHA _____

*Relación con el afiliado _____

MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA

UN AFILIADO POR FORMULARIO

Información del afiliado

Primer nombre: _____ Segundo nombre: _____
Identificación de Medicaid*: _____
Número de seguro social: _____
Dirección de correo postal: _____
Ciudad: _____ Estado: _____

*Campo requerido

Apellido: _____
Fecha de nacimiento (mmddaaaa): _____
Número de teléfono: _____ - _____ - _____
Código postal: _____

Solicitud de cambio de PCP - Dé la información del PCP

Nombre del PCP solicitado _____ NPI# _____
Dirección del consultorio: _____
Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____
Teléfono del consultorio: _____ - _____ - _____ Fecha de entrada en vigencia (mmddaaaa): _____
La fecha de entrada en vigencia estará basada en la selección del plan/la política de cambio.

Razón para cambio del PCP asignado - Elija todas las que correspondan. Seleccione al menos una.

- Afiliado nuevo - hace la selección por primera vez
- Ya es paciente del PCP solicitado
- El PCP solicitado ya ve a un familiar
- Preferencia del afiliado
- El afiliado se mudó
- El horario del PCP no se ajustó a la necesidad del miembro
- Calidad de la atención
- Proveedor salió de la red
- Ubicación del proveedor
- Asociación con hospital o grupo médico
- Barreras de idioma/comunicación
- Tiempo de espera en el consultorio del proveedor
- Disponibilidad para conseguir una cita/acceso a la atención
- Relación establecida con otro proveedor
- Proveedor solicita desafiliación del afiliado
- Otra

Firma del afiliado o representante autorizado

Fecha (mmddaaaa)

Nombre en letra de imprenta del representante personal

Instrucciones: Envíe por fax los formularios del afiliado para cambio de datos, con una copia de la tarjeta de identificación de afiliado, si está disponible, al Departamento de Servicios para los Afiliados de SilverSummit Healthplan al 1-855-252-0568 o envíelos por correo a SilverSummit Healthplan Member Services, 2500 North Buffalo Drive, Suite 250, Las Vegas, NV 89128. Si tiene preguntas acerca de cómo llenar este formulario o quiere hacer esta solicitud por teléfono, llame al Departamento de Servicios para los Afiliados de SilverSummit Healthplan, de 8 a. m. a 5 p. m. (hora del Pacífico), de lunes a viernes, al 1-844-366-2880 (TDD/TTY 1-844-804-6086).

NOTIFICACIÓN DE EMBARAZO DE LA AFILIADA

Este formulario es confidencial. Si tiene problemas o preguntas llame al 1-844-366-2880 (TTY/TTD: 1-844-804-6086). Este formulario también está disponible en línea.

*Campo requerido

*¿Está embarazada? Sí No * Si está embarazada, siga respondiendo a todas las preguntas.

Devuelva el formulario en el sobre provisto. Cuando se reciban sus respuestas, ¡se le enviará un regalo!

La podemos llamar si determinamos que tiene riesgo para problemas con su embarazo.

*Núm. de identificación de la afiliada: _____ Fecha de hoy MMDDAAAA: _____

Su primer nombre: _____

Su apellido: _____

Su fecha de nacimiento MMDDAAAA: _____

Dirección de correo postal: _____

Ciudad: _____

Estado: _____

Código postal: _____

Teléfono del hogar: _____

Teléfono celular: _____

¿Le gustaría recibir mensajes de texto sobre el embarazo y cuidado del recién nacido? Sí No

Si no tiene un plan de textos ilimitados, podrían corresponder tarifas por mensajes y datos. Envíe un mensaje con la palabra STOP para dejar de recibir mensajes. Tenga en cuenta que el envío de mensajes de texto no es seguro y otros los pueden ver.

Correo electrónico: _____

El nombre de su proveedor de obstetricia: _____

Su fecha estimada de parto MMDDAAAA: _____

¿Tiene seguro principal (para la mamá o el bebé) que no sea Medicaid? Sí No

Raza/etnicidad (elijá todas las que correspondan): Blanca Negra/Afroamericana Hispana/latina

India americana/Nativa americana

Asiática

Hawaiana/isleña del pacífico

Otra

Si es otra etnicidad, especifique: _____

Idioma preferido (si no es el inglés): _____

¿Tiene planeado amamantar? Sí No Si la respuesta es no, ¿cuál es la razón? _____

¿Ha elegido un pediatra? Sí No Nombre del pediatra: _____

Número de partos a término: _____ Número de abortos espontáneos: _____

Número de partos prematuros: _____ Número de nacimientos muertos: _____

Estatura: _____ Peso previo al embarazo: _____

© 2011 Start Smart for Your Baby. Todos los derechos reservados.

Rev. 02 15 2017

NV-MNOP-1180

NOTIFICACIÓN DE EMBARAZO DE LA AFILIADA

Este formulario es confidencial. Si tiene problemas o preguntas llame al 1-844-366-2880 (TTY/TTD: 1-844-804-6086). Este formulario también está disponible en línea.

*Campo requerido

*¿Está embarazada? Sí No * Si está embarazada, siga respondiendo a todas las preguntas.

Devuelva el formulario en el sobre provisto. Cuando se reciban sus respuestas, ¡se le enviará un regalo!

La podemos llamar si determinamos que tiene riesgo para problemas con su embarazo.

*Núm. de identificación de la afiliada: _____ Fecha de hoy MMDDAAAA: _____

Su primer nombre: _____

Su apellido: _____

Su fecha de nacimiento MMDDAAAA: _____

Dirección de correo postal: _____

Ciudad: _____

Estado: _____

Código postal: _____

Teléfono del hogar: _____

Teléfono celular: _____

¿Le gustaría recibir mensajes de texto sobre el embarazo y cuidado del recién nacido? Sí No

Si no tiene un plan de textos ilimitados, podrían corresponder tarifas por mensajes y datos. Envíe un mensaje con la palabra STOP para dejar de recibir mensajes. Tenga en cuenta que el envío de mensajes de texto no es seguro y otros los pueden ver.

Correo electrónico: _____

El nombre de su proveedor de obstetricia: _____

Su fecha estimada de parto MMDDAAAA: _____

¿Tiene seguro principal (para la mamá o el bebé) que no sea Medicaid? Sí No

Raza/etnicidad (elijá todas las que correspondan): Blanca Negra/Afroamericana Hispana/latina

India americana/Nativa americana

Asiática

Hawaiana/isleña del pacífico

Otra

Si es otra etnicidad, especifique: _____

Idioma preferido (si no es el inglés): _____

¿Tiene planeado amamantar? Sí No Si la respuesta es no, ¿cuál es la razón? _____

¿Ha elegido un pediatra? Sí No Nombre del pediatra: _____

Número de partos a término: _____ Número de abortos espontáneos: _____

Número de partos prematuros: _____ Número de nacimientos muertos: _____

Estatura: _____ Peso previo al embarazo: _____

© 2011 Start Smart for Your Baby. Todos los derechos reservados.

Rev. 02 15 2017

NV-MNOP-1180



1-844-366-2880
SilverSummitHealthPlan.com