GUÍA DE BENEFICIOS

UNA GUÍA RÁPIDA Y SENCILLA DE LA INFORMACIÓN DE SU PLAN DE SEGURO MÉDICO

ATENCIÓN MÉDICA DE CONFIANZA
PLAN DE TURQUOISE CARE
• NM •
ATENCIÓN MÉDICA LOCAL

PRESBYTERIAN
Turquoise Care

TURQUOISECARE

TABLE OF CONTENTS

Bienvenida 1

Obtenga acceso a su plan en línea 2

¡Estamos a su disposición para ayudarle! 3

Beneficios cubiertos: ¿Sabía usted? 4

Para apoyar su bienestar mental 10

Su proveedor de atención primaria [PCP] 11

¿Qué nivel de atención médica necesita? 13

PresRN: Llame al personal de enfermería
en cualquier momento 15

Para conseguir atención médica hoy mismo 16

¿Qué es mi red de proveedores de atención médica? 17

¿Qué pasa si tengo una preocupación o problema
que no es reclamción formal? 18

¿Qué pasa si estoy insatisfecho con
un servicio o una decisión que se tomó referente
a mi atención médica? 19

Información importante 21

Esta guía es un resumen breve, no es una descripción completa de los beneficios, las limitaciones y las exclusiones. Si desea información completa, favor de consultar su Manual del Asegurado.

Los fondos que financian dichos servicios provienen, en parte, del estado de Nuevo México.

MPC022532SPAN Medicaid #TC7151

Bienvenida

Para Presbyterian Turquoise Care es un honor ser su plan de seguro médico. En esta guía, encontrará información útil sobre su cobertura y beneficios y otros consejos ÚTILES.*

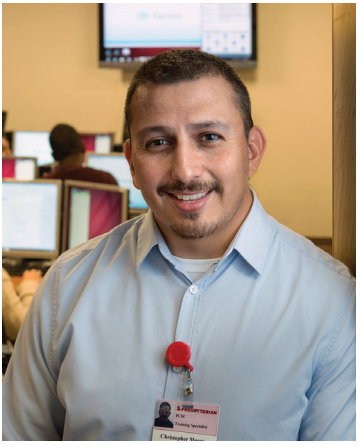
Ya debe haber recibido o pronto recibirá copia de su Manual del Asegurado. Además, puede obtener acceso a su manual en línea:

- Inicie sesión myPRES en línea en **www.phs.org/myPRES**.
- Seleccione **Benefit and Coverage** [beneficio y cobertura] del menú, y luego **Member Handbook** [Manual del Asegurado] bajo el menú de **Useful Downloads** [descargas útiles].

Para pedir copia de su manual:

- Llame a su Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian local al número de teléfono que se encuentra al dorso de su tarjeta de asegurado adjunta.
- Envíenos un mensaje por correo electrónico a **info@phs.org**.

Además, le llamaremos para hacer una evaluación de riesgos de salud [health risk assessment, HRA]. La HRA es una encuesta breve sobre la salud que nos ayuda a saber cómo podemos cumplir sus necesidades de atención médica de la mejor manera posible. Si tiene preguntas referentes a la HRA, favor de llamar al Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian o a la línea de la evaluación de riesgos de salud al (505) 923-7314 o a la línea gratuita al 1-855-451-7737.



¡Estamos a su disposición para servirle con mucho gusto!

Atentamente,
Su personal de Presbyterian Turquoise Care

**Esta guía es un resumen breve de su plan. Si quiere una descripción completa de los beneficios, las limitaciones y las exclusiones, favor de consultar su Manual del Asegurado de Presbyterian Turquoise Care.*

Obtenga acceso a su plan en linea

myPRES le ofrece acceso seguro, las 24 horas del día, a información personalizada importante sobre el plan de seguro médico. Con myPRES, puede obtener acceso a MEMBERConnect [mi plan de seguro médico], MyChart [mi hoja clínica] y otros recursos e información valiosa acerca de su plan de seguro médico.

Se puede inscribir en **www.phs.org/myPRES**. Necesitará su número de asegurado de Presbyterian, el cual se encuentra en la tarjeta de asegurado adjunta.

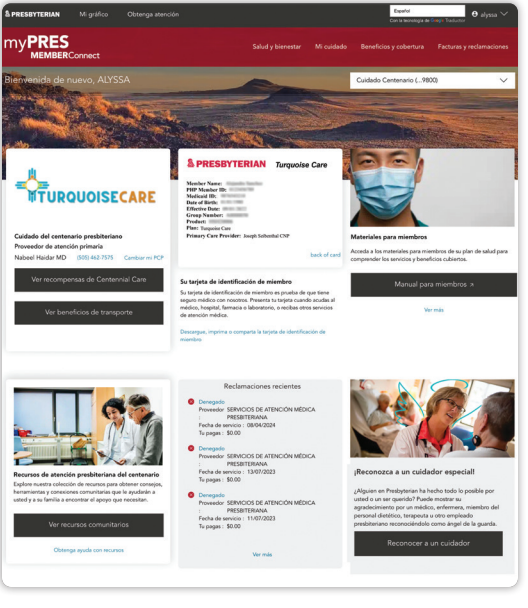
myPRES también es donde se encuentra MyChart, una herramienta de comunicación directa para los asegurados que consultan a los proveedores de atención médica del Presbyterian Medical Group (PMG). Con MyChart puede:

- Consultar los resultados de las pruebas y los análisis de laboratorio
- Pedir una cita
- Enviar mensajes a su personal médico
- Revisar los resúmenes de las consultas recientes

Descargue la aplicación

Puede llevar myPRES cuando esté en movimiento si descarga la aplicación de myPRES a su dispositivo móvil. Tendrá acceso de 24 horas a una selección completa de recursos de salud.

Puede descargar la aplicación si busca myPRES en las tiendas de Apple o Google Play.



¡Estamos a su disposición para ayudarle!

Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian

Sabemos que necesita información sobre su atención médica de manera que pueda entender. Nuestro personal amigable está ubicado en Albuquerque y contestará sus preguntas en inglés, español, navajo/diné y otros idiomas.

Nos puede contactar de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. al:

Línea principal: (505) 923-5200 o
1-888-977-2333 (línea gratuita); TTY **711**

Línea en navajo/diné: (505) 923-5157 o
1-888-806-8793 (línea gratuita)

Email: info@phs.org

Otros números importantes:

PresRN: Una línea directa local de consejos de enfermería (encontrará más información en la página 15):

Horario: Abierto las 24 horas del día, los siete días de la semana

Teléfono: Línea gratuita al 1-888-730-2300

Socio de transporte (para servicios de transporte médico que no sean de emergencia): 1-855-774-7737 (línea gratuita)

New Mexico Crisis and Access Line (para las situaciones de salud conductual que sean de emergencia): (TTY **711**) o platique en línea en **https://988lifeline.org/chat**

Línea directa confidencial de Presbyterian Health Plan para denunciar fraudes y abusos: (505) 923-5959 o 1-800-239-3147 (línea gratuita)

Díganos cómo lo estamos haciendo.

Siempre estamos buscando maneras para que le sea más fácil informarse sobre su plan de seguro médico. Envíenos sus sugerencias por correo electrónico: **feedback@phs.org**.

Beneficios cubiertos: ¿Sabía usted?

Presbyterian Turquoise Care ofrece una amplia variedad de servicios y beneficios cubiertos. Esos incluyen apoyo y servicios conductuales, físicos y de largo plazo y servicios de farmacia. Esos incluyen apoyo y servicios físicos, conductuales y de largo plazo. Tal vez se exija la autorización previa para algunos medicamentos y beneficios cubiertos. Algunos beneficios se cubren solo para los asegurados que cumplan los criterios del nivel de atención médica en un centro de servicios de enfermería.

Las directrices del Programa Medicaid pueden limitar algunos beneficios. Si usted tiene preguntas sobre sus beneficios de Presbyterian Turquoise Care, favor de consultar su Manual del Asegurado o ponerse en contacto con nuestro Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian local.

Coordinación de atención médica

Los servicios de coordinación de atención médica están a disposición de los asegurados que necesiten ayuda adicional para manejar su atención médica, tanto si están en el hospital como en casa. Este servicio es para los asegurados con necesidades crónicas a largo plazo, complejas o de salud conductual.

Nuestros coordinadores de atención médica trabajan con usted, su familia o sistema de apoyo, sus proveedores de atención médica y su personal de atención médica. También colaboran

con los farmacéuticos para asegurarse de que esté tomando el medicamento debido.

Los coordinadores de atención médica viven en la misma comunidad que usted, así que saben cuáles servicios tiene a su disposición (incluso de intérpretes de idiomas, si los necesita). Utilizan recursos médicos, conductuales, sociales y comunitarios para ayudarle a manejar su salud. Los recursos comunitarios incluyen los servicios que prestan los trabajadores de salud en la comunidad y los representantes de salud en la comunidad.

Para saber si le puede ayudar la coordinación de atención médica, le llamaremos para hacer una evaluación de riesgos de salud [health risk assessment, HRA]. Si la HRA indica la necesidad de la coordinación de atención médica, programaremos una cita para obtener más información y elaborar un plan que satisfaga sus necesidades.

Servicios y apoyo de largo plazo

Presbyterian Turquoise Care incluye servicios y apoyo de largo plazo que se pueden prestar en su casa o en una institución, como un centro de servicios de enfermería. Para recibir servicios y apoyo de largo plazo, usted tiene que reunir ciertos criterios. Dichos servicios tienen que ser **médicamente necesarios (se necesitan)** para que se permita recibirlos. Si reúne dichos criterios, a lo mejor califique para recibir los servicios de beneficios comunitarios o servicios en un centro de enfermería.

Los servicios de beneficios en la comunidad son los que le ayudan a permanecer a salvo en casa o en un entorno comunitario. Son apoyos y servicios de largo plazo que se prestan en su casa o en la comunidad. Si usted es elegible para los servicios de beneficios en la comunidad, tiene la opción de elegir la manera en que recibirá dichos servicios. Los puede recibir por medio del Programa de Beneficios Comunitarios basados en Agencias [Agency-Based Community Benefits, ABCB] o del Programa de Beneficios Comunitarios Auto-Dirigidos [Self-Directed Community Benefit, SDCB]. Presbyterian Turquoise Care administra los servicios de los agentes de apoyo para nuestros asegurados de Turquoise Care que participan en SDCB. Eso

quiere decir que usted puede elegir un agente de apoyo que trabaja para Presbyterian Turquoise Care.

Un coordinador de atención médica le tiene que hacer una evaluación en casa para recibir los apoyos y servicios de largo plazo. La evaluación identificará sus necesidades y los servicios que le apoyarán en la comunidad. Si usted cumple los criterios, recibirá la aprobación por un (1) año. Se tiene que hacer de nuevo una evaluación cada año.

Beneficios de transporte

Presbyterian Turquoise Care ofrece servicios de transporte médico para situaciones que no son de emergencia a las citas cubiertas, tanto médicas como de salud conductual, si no tiene transporte. Nuestro socio de transporte tiene diferentes tipos de transporte disponibles. Además, ofrecen reembolso por millas recorridas. El tipo de transporte para el cual califica se basa en sus necesidades médicas, su ubicación para recogerle y a dónde va.

Para programar los servicios de transporte

Puede llamar a nuestro socio de transporte para programar sus viajes de ida y vuelta a sus citas. Nuestro socio está disponible las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. Puede llamar en cualquier momento para programar un viaje, para verificar una reservación o para las solicitudes referentes al alta. Se exige que avise con 48 horas de anticipación para programar un viaje, salvo las solicitudes urgentes. Llame al **(505) 923-6300** o a la línea gratuita al **1-855-774-7737 (TTY 711)**.

Además, puede usar su teléfono inteligente para programar un viaje. Para inscribirse en dicho servicio, favor de visitar su tienda de aplicaciones y descargar la aplicación gratuita de **Modivcare**. La aplicación de Modivcare se puede usar en los teléfonos iPhone y Android.

¿Vive en una comunidad tribal?

Tenemos proveedores nativo americanos de servicios de transporte que conocen su comunidad y le pueden transportar de ida y vuelta de las comunidades tribales a sus citas médicas y de salud conductual.

Nuestro socio de transporte trabajará con usted para buscar servicios de transporte en su área.

Beneficios cubiertos: ¿Sabía usted?

Consultas para niños sanos

Las consultas para niños sanos cuando son bebés y niños pequeños son una buena oportunidad de hablar con un proveedor de atención médica sobre el desarrollo su hijo y compartir sus preocupaciones. A continuación, encontrará una lista de las consultas para niños sanos recomendadas.

- Primer año: recién nacido, de dos a cuatro semanas, dos meses, cuatro meses, seis meses, nueve meses
- Segundo año: 12 meses, 15 meses, 18 meses
- Tercer año: 24 meses, 30 meses (2-1/2 años)
- Después, cada 12 meses, a partir del tercer cumpleaños

Las consultas para niños sanos importantes para la salud de su hijo y bienestar. El proveedor de atención médica comprobará el crecimiento de su hijo, le hará un examen físico y una evaluación del desarrollo y actualizará las vacunas.

Servicios dentales

Presbyterian Turquoise Care le ayuda a cuidar sus dientes y encías. Haga una cita pronto para un examen dental rutinario. Si empiezan a hacerse los exámenes dentales rutinarios cuanto antes, tendrán mejor salud dental para toda la vida, tanto usted como sus hijos.

Cubrimos algunos servicios dentales para los asegurados de todas las edades. Si usted tiene preguntas sobre los beneficios dentales de Presbyterian Turquoise Care, favor de consultar su Manual del Asegurado o póngase en contacto con nuestro Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian.

Beneficios cubiertos: ¿Sabía usted?

Servicios de la vista

Presbyterian Turquoise Care le ayuda a cuidar sus ojos. Es importante hacerse exámenes de la vista con regularidad (frecuentemente). Un examen rutinario de la vista pudiera detectar problemas de salud graves. Además, los exámenes de la vista para los niños pueden detectar problemas que pudieran afectar la forma de aprender y el desarrollo.

Cubrimos algunos servicios de cuidado de la vista que son necesarios para diagnosticar y tratar las enfermedades de los ojos y corregir la vista. El Programa Medicaid tiene directrices específicas que rigen cuándo se cubren los anteojos y los lentes de contacto. Si usted tiene preguntas referentes a sus beneficios de la vista, favor de consultar su Manual del Asegurado o póngase en contacto con nuestro Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian.

Servicios de valor agregado

Presbyterian Turquoise Care también ofrece servicios de valor agregado. Esos son servicios que están a su disposición además de los beneficios que cubre Medicaid.*

A continuación, encontrará algunos de nuestros servicios de valor agregado:

- Programas de recompensas para los embarazos y bebés sanos
- Medicina tradicional para los nativos americanos
- Recordatorios de medicamentos
- Clases de bienestar
- ¡Y mucho más!

**Los servicios de valor agregado no están sujetos al proceso de apelación de Presbyterian Turquoise Care.*

Beneficios cubiertos: ¿Sabía usted?

Salud conductual

A lo mejor habrá ocasiones en que necesiten ayuda con la **atención conductual**, como salud emocionales, salud mental, o relacionados con el servicios alcohólicas o las drogas. Presbyterian Turquoise Care incluye los servicios de salud conductual que le pueden ayudar a conseguir el tratamiento que necesita. Estamos a su disposición para apoyar su recuperación.

No necesita un referido de su proveedor de atención primaria [primary care provider, PCP] para conseguir los servicios de salud conductual. Puede ir directamente al proveedor de salud conductual para que le ayude. Usted puede consultar directamente a un proveedor de servicios de salud conductual para que le ayude. Insistimos que le diga a su PCP si está recibiendo dichos servicios. Eso le ayudará a su PCP a atenderle mejor. Si usted tiene preguntas acerca de sus beneficios de salud conductual, favor de consultar su Manual del Asegurado o póngase en contacto con nuestro Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian.

Para apoyar su bienestar mental

A continuación, presentamos herramientas y recursos adicionales de salud conductual que usted puede utilizar.

- **On to Better Health [Hacia la mejor salud]:** Acceso en línea a herramientas de terapia guiada y recursos de autoayuda. Para obtener acceso a ese programa, vaya a **www.ontobetterhealth.com/php**.
- Si usted o un ser querido tiene una emergencia o experimenta cualquier tipo de crisis emocional, problema de salud mental o problema por el uso de sustancias adictivas (por ejemplo, si tiene ganas de hacerse daño a sí mismo o a los demás, o si no es capaz de cuidar de sí mismo), puede encontrar ayuda las 24 horas del día, los siete días de la semana. Haga uno de los siguientes obtener ayuda inmediata:
  - Llame o envíe un mensaje de texto a la Línea de Crisis y Acceso de Nuevo México [NMCAL por sus siglas en inglés] al **988** (TTY **711**) o platique en línea en **https://988lifeline.org/chat**
  - Acuda al centro de urgencias más cercano
  - Llame al **911**

Su proveedor de atención médica primaria

Su proveedor de atención primaria [PCP por sus siglas en inglés] es la persona que le ayudará con todas sus necesidades de atención médica o que le ayudará a coordinar otros servicios. Cuando usted esté enfermo o necesite un chequeo, llame al consultorio de su PCP.

- Su PCP puede ser un médico, un médico asistente o enfermera de práctica avanzada.
- Usted deberá colaborar en equipo con su PCP para cuidar su salud.
- Es importante buscar un PCP con quién usted pueda conversar cómodamente.

Para seleccionar su PCP

Su PCP tiene que formar parte de la red de Presbyterian Turquoise Care. Una vez que haya seleccionado un PCP, llame a nuestro Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian y díganos el nombre de su PCP. Los PCPs de la red de Presbyterian Turquoise Care se enumeran en la guía de proveedores de atención médica de Presbyterian Turquoise Care. Puede obtener acceso a la guía de proveedores de atención médica en línea en **www.phs.org/phpdirectory** luego haga clic en la pestaña de Medicaid – Turquoise Care. Puede preguntarles a sus amigos y familia si tienen un PCP que les gusta. Luego averigüe si el PCP está en la guía.

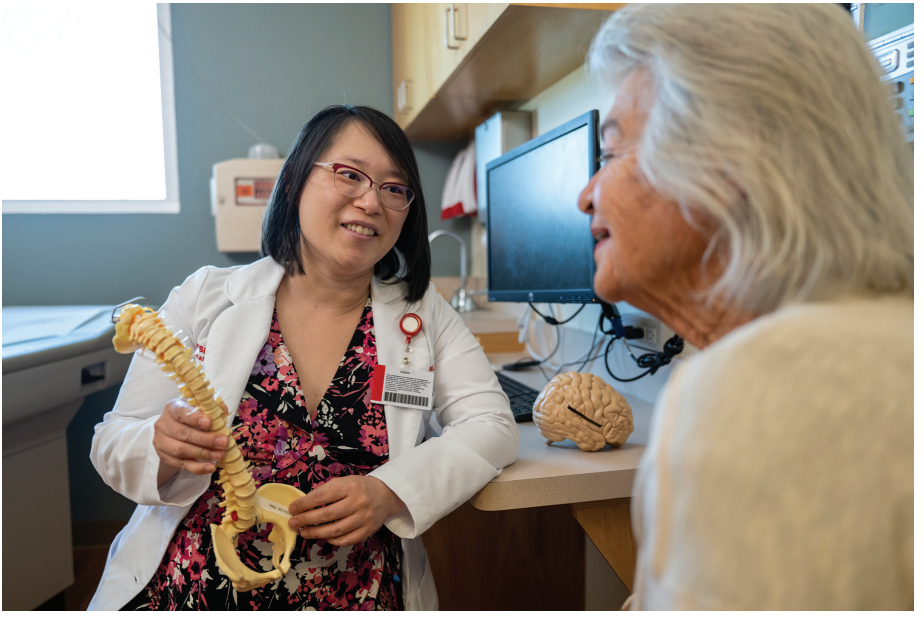
Dicha guía incluye los nombres, ubicaciones y números de teléfono de los proveedores de atención médica de nuestra red. Además, tiene información acerca de los idiomas que hablan y si están aceptando pacientes nuevos. Si el PCP que le gusta se encuentra en la lista y si está aceptando pacientes nuevos, puede elegir a dicho proveedor para ser su proveedor de atención primaria. Si usted está embarazada, puede elegir un obstetra (OB) para ser su PCP.

Si usted no eligiera un PCP en los siguientes quince (15) días, a partir de la fecha de su inscripción en Presbyterian Turquoise Care, elegiremos un PCP para usted. Usted puede cambiar su PCP en cualquier momento.

Su proveedor de atención médica primaria

La red de proveedores de atención médica de Presbyterian Turquoise Care también incluye proveedores tribales. Los asegurados nativos americanos pueden seguir consultando a sus proveedores de atención médica de los Servicios de Salud Indígena [Indian Health Services, IHS] o tribales y tener acceso a las clínicas de salud de IHS o tribales 638. No necesitan seleccionar un PCP.

Si desea conseguir más información o ayuda para elegir un PCP, favor de llamar a nuestro Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian.



¿Qué nivel de atención médica necesita?

Si usted tiene un problema médico grave, vaya a la sala de emergencias (ER). A veces ahí tienen médicos, personal de enfermería e instrumentos para tratarle. La atención médica de emergencia pudiera salvar su vida.

Pero algunas veces a lo mejor usted tiene una enfermedad o una lesión menor que no es de emergencia. Tal vez sea después de las horas hábiles del consultorio o usted no puede consultar a su proveedor de atención médica regular enseguida. Eso es cuando debe recurrir a un centro de atención médica urgente.

Claro, no siempre es fácil saber el tipo de atención médica que usted necesita. Si no está seguro, recuerde que debe utilizar los consejos 1-2-3 de la página siguiente.

Consejos tips

1. Llame a la línea gratuita de PresRN al **1-888-730-2300** (las personas que utilizan el sistema TTY, llaman al 711), las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. Una enfermera certificada local le puede ayudar a decidir dónde debe ir para recibir el tratamiento debido.
2. Puede hacer una consulta por vídeo con un proveedor de atención médica las 24 horas del día, los siete días de la semana. Para empezar, inicie sesión en myPRES en **mypres.phs.org**, luego pida su vídeoconsulta.
3. Para otros problemas, llame a su PCP. A lo mejor su PCP le pida que vaya a su consultorio o le mande a un centro de atención médica urgente para recibir tratamiento. Si usted llama a su PCP después de las horas hábiles, dicho proveedor le dará otro número de teléfono para que llame.

Si necesita atención médica de emergencia, llame al 911 enseguida.

A continuación, presentamos una guía para que la corte y la ponga en su refrigerador.

Vaya a la **sala de emergencias** para:

- Hueso roto
- Brazo, pierna o dedos de la mano o de los pies cortados
- Dificultad respiratoria
- Ojo herido
- Pérdida de la consciencia (desmayo)
- Envenenamiento
- Quemaduras severas
- Sentimientos descontrolados de quererse lastimar o lastimar a otros
- Sangrado descontrolado
- Dolor de pecho u otro dolor muy intenso

Llame al **consultorio de su PCP** o vaya a un **centro de atención médica urgente** para:

- Accidentes y caídas
- Sangrado/cortaduras: que no sangren mucho pero que necesiten puntos
- Dificultad respiratoria (p.ej., asma ligera o moderada)
- Servicios diagnósticos, incluso radiografías y pruebas de laboratorio
- Irritación y enrojecimiento de los ojos
- Fiebre o gripe
- Huesos pequeños rotos o fracturados (p.ej., dedos de la mano o de los pies)
- Problemas de espalda moderados
- Tos o dolor de garganta severo
- Salpullidos e infecciones de la piel
- Torceduras y distensiones
- Infecciones del tracto urinario
- Vómitos, diarrea o deshidratación

PresRN: Llame al personal de enfermería en cualquier momento

Los asegurados de Presbyterian Turquoise Care tienen acceso a PresRN, una línea local de consejos de enfermería que usted puede llamar las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, incluso los días feriados. No se le cobra nada a usted por llamar a nuestro personal de enfermería certificado y experto para que respondan sus preguntas y preocupaciones de salud. Claro está, si tiene una emergencia médica, favor de llamar al 911.

PresRN es una forma sencilla de hablar con una enfermera certificada local de Presbyterian Health Plan si no se siente bien y no sabe lo que debe hacer.

Una de nuestras enfermeras calificadas escuchará sus preocupaciones de salud y le dará las respuestas que usted necesita para cuidar, tanto a usted mismo como a su familia. Si su situación necesita un viaje a la sala de emergencias [ER por sus siglas en inglés], una consulta con su proveedor de atención médica, una consulta por vídeo o cuidarse en casa, sabrá lo que debe hacer.

El personal de enfermería responde sus preguntas generales sobre la salud con mucho gusto, aun si está sano. Favor de visitar el sitio web www.phs.org para conseguir más información o llame al (505) 923-5677 o a la línea gratuita al 1-888-730-2300.

PresRN colabora con el personal de Presbyterian Turquoise Care que le atiende

PresRN forma parte del personal local de Presbyterian Turquoise Care que le atiende. Avisamos al personal de atención médica que le atiende (médico, coordinador de atención médica y/o asesor de salud) de sus preocupaciones de salud a fin de que le sigan proveyendo su atención médica debidamente y haya seguimiento.

¡PresRN es otro método eficaz que Presbyterian Turquoise Care utiliza para que su experiencia de atención médica sea excepcional!

Para conseguir atención médica hoy mismo

Lo más sencillo se trata más rápido

Si necesita atención médica hoy mismo, utilice nuestra herramienta para Get Care [conseguir atención médica], la cual le autodirige a servicios el mismo día. Puede recibir atención médica por teléfono, en línea, por video y en persona. Para ver cuál opción es la mejor para usted, vaya a **www.phs.org** y seleccione **Get Care**. Revise sus opciones de atención médica virtual o en persona. Cuando esté listo, seleccione el tipo de atención médica que necesita y luego, **Get Started** [empezar] para solicitar y recibir atención médica.

Para los costos compartidos, consulte la página de costos y cobertura médica.

Para una consulta por video, solo necesita un dispositivo con una cámara y acceso a datos móvil o Wi-Fi.

¿Qué es mi red de proveedores de atención médica?

Como parte de su plan de Presbyterian Turquoise Care, usted tiene acceso a una amplia variedad de proveedores de atención médica de la red:

- Más de 19,000 proveedores de atención médica en más de 500 ubicaciones en Nuevo México y en las zonas fronterizas de Colorado y Texas.
- El sistema de atención médica de Presbyterian tiene nueve hospitales por todo el estado además de clínicas de atención primaria, especializada y urgente del Presbyterian Medical Group (PMG).
- Lovelace Health System y University of New Mexico Health Sciences Center (UNMHSC) y Medical Group.

¿Cómo busco los proveedores de atención médica de mi red?

Si visita el sitio web **www.phs.org** podrá buscar médicos y centros clínicos de la red si selecciona el ícono de **Find a Doctor** [buscar un médico] en la parte superior de la página.

¿Cómo consigo ayuda para buscar un proveedor de atención médica?

Llame a nuestro Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian y pida hablar con los Intercesores de los Asegurados [Member Advocate]. Dicho personal ayuda a eliminar el tiempo y las dificultades que conlleva buscar el proveedor de atención médica apropiado en el momento debido, tanto para usted como para sus seres queridos.

¿Qué pasa si tengo una preocupación o problema que no es reclamción formal?

¡El Programa de Defensores [Ombudsman] de Turquoise Care también le puede ayudar!

Un defensor del pueblo [ombudsman] es una persona que le ayuda a entender sus derechos y responsabilidades. Dicho defensor le ayuda a entender cómo obtener acceso a los servicios, incluso el proceso de autorización previa, la coordinación de atención médica y los recursos disponibles. Además, pueden investigar problemas y ayudar para tratar de resolverlos antes de que se conviertan en una reclamación formal. Lo hacen sin tomar partido.

Defensor de Turquoise Care:

Teléfono: **(505) 923-5780**

Fax: **(505) 923-8159**

Correo electrónico: **ombudsman@phs.org**

¿Qué pasa si estoy insatisfecho con un servicio o una decisión que se tomó referente a mi atención médica?

Nos comprometemos a prestarle servicios y atención médica de alta calidad. Si usted no está satisfecho, lo queremos saber. Hay dos maneras de avisarnos si está insatisfecho:

Reclamación

Una reclamación es un aviso oficial de su insatisfacción con su plan de seguro médico o con su atención médica. Todas las reclamaciones deben resolverse en un plazo de **30 días calendario**, a partir de la fecha de acuse de recibo. Si no podemos resolver su reclamación en el plazo de 30 días, podemos pedir 14 días calendario más. Además, usted tiene derecho a solicitar una prolongación de 14 días. La Autoridad de Atención Médica de Nuevo México [New Mexico Health Care Authority] tiene que aprobar toda prolongación de 14 días. Si solicitamos la prolongación, le enviaremos una carta que explique por qué solicitamos la prolongación. Le enviaremos la carta en los dos días laborales siguientes, a partir de la fecha de la solicitud de prolongación.

Si necesita ayuda para presentar una reclamación, favor de llamar al Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian.

Apelación

Una apelación es una solicitud formal de reconsideración de una decisión o acción que haya tomado Presbyterian Health Plan la cual afecta su atención médica; por ejemplo, una denegación o limitación de un servicio. Esto se conoce como una determinación adversa de beneficios. Las apelaciones con respecto a las determinaciones adversas de beneficios son el resultado de un desacuerdo con la decisión de reducir o denegar los beneficios, así como el impacto en su atención médica.

Usted tiene que presentar su apelación en los **siguientes 60 días calendario**, a partir de la fecha en que haya recibido el aviso de la decisión de Presbyterian Health Plan. La mayoría de las reclamaciones **llevan hasta 30 días calendario** resolverlas. Si usted cree que su salud pudiera estar en peligro si tuviera que esperar tanto tiempo, una decisión rápida con respecto a su apelación.

¿Qué pasa si estoy insatisfecho con un servicio o una decisión que se tomó referente a mi atención médica?

Si no podemos resolver su reclamación en el plazo de 30 días, podemos pedir 14 días calendario más. Además, usted tiene derecho a solicitar una prolongación de 14 días. La Autoridad de Atención Médica de Nuevo México [New Mexico Health Care Authority] tiene que aprobar toda prolongación de 14 días. Si solicitamos la prolongación, le enviaremos una carta que explique por qué solicitamos la prolongación. Le enviaremos la carta en los dos días laborales siguientes, a partir de la fecha de la solicitud de prolongación.

Puede solicitar una audiencia imparcial por medio de la Autoridad de Atención Médica de Nuevo México [New Mexico Health Care Authority] una vez que termine el proceso de apelación interna de Presbyterian Turquoise Care. Si desea una audiencia imparcial, tiene que solicitarla en un plazo de 90 días calendario, a partir de la fecha en que reciba el aviso de la decisión final de Presbyterian Turquoise Care. Para solicitar una audiencia imparcial, puede hacer una de las siguientes cosas:

Escriba a: New Mexico Health Care Authority
Office of Fair Hearings
P.O. Box 2348
Santa Fe, NM 87504-2348

Correo electrónico: **HCA-FairHearings@state.nm.us**

Llame al: (505) 476-6213 o al número gratuito 1-800-432-6217, y luego **oprima 6**

Fax: (505) 476-6215

Usted puede presentar una reclamación o apelación de tres formas:

1. Correo electrónico: **gappeals@phs.org**
2. Envíela en línea: **www.phs.org/appeals**
3. Escriba a: Presbyterian Turquoise Care
   Appeals Coordinator
   P.O. Box 27489
   Albuquerque, NM 87125-7489

Información importante

Aviso de no discriminación y accesibilidad

Presbyterian cumple las leyes de derechos civiles y no discrimina por motivos de estatus protegido, incluso entre otros, raza, color, origen nacional, edad, discapacidad u orientación sexual o expresión de género. Si necesita ayuda lingüística, están a su disposición dichos servicios sin costo alguno. Llame al (505) 923- 5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711).

ATENCIÓN: Si usted prefiere hablar en español, están a su disposición servicios gratuitos de ayuda lingüística. Llame al (505) 923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711).

Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'dę́ę́', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, kojį' hódíílnih (505) 923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711).

Para más información, visite
https://www.phs.org/nondiscrimination.

PRESBYTERIAN Health Plan, Inc.
P.O. Box 27489
Albuquerque, NM 87125-7489

¡Bienvenido a Presbyterian Turquoise Care! Mire adentro para informarse más a fondo sobre su plan.

Favor de fijarse bien en su tarjeta de asegurado para asegurarse de que los datos estén correctos. Si se tiene que cambiar algo de la tarjeta, favor de llamar a su Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian local al número que se encuentra al dorso de su tarjeta de asegurado. Le ayudaremos con mucho gusto.

Además, puede obtener acceso a su tarjeta de asegurado por medio de myPRES. Eso le permite ver su tarjeta de asegurado y enviarla por fax o correo electrónico, ya sea a usted mismo o a su proveedor de atención médica, directamente de su zcomputadora o teléfono inteligente.