

Manual del Afiliado de Humana Healthy Horizons in South Carolina 2026

Humana
Healthy Horizons®
in South Carolina

Healthy Connections

Puede obtener esta guía y otra información del plan en letra grande de forma gratuita. Para obtener los materiales en letra grande, llame a Servicios para Afiliados al 866-432-0001 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este.

Si el inglés no es su idioma principal (o si está leyendo esto en nombre de alguien que no sabe leer en inglés), podemos ayudarle. Llame a Servicios para Afiliados al 866-432-0001 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este. Puede solicitarnos la información de esta guía en su idioma. We have access to interpreter services and can help answer your questions in your language.

Language assistance services, free of charge, are available to you. 866-432-0001 (TTY: 711)

English: Call the number above to receive free language assistance services.

Spanish (Spanish): Llame al número que se indica arriba para recibir servicios gratuitos de asistencia lingüística.

繁體中文 (Chinese): 您可以撥打上面的電話號碼以獲得免費的語言協助服務。

Tiếng Việt (Vietnamese): Gọi số điện thoại ở trên để nhận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.

한국어 (Korean): 무료 언어 지원 서비스를 받으려면 위 번호로 전화하십시오.

Français (French): Appelez le numéro ci-dessus pour recevoir des services gratuits d'assistance linguistique.

Tagalog (Tagalog – Filipino): Tawagan ang numero sa itaas para makatanggap ng mga libreng serbisyo sa tulong sa wika.

Русский (Russian): Позвоните по вышеуказанному номеру, чтобы получить бесплатную языковую поддержку.

Deutsch (German): Wählen Sie die oben angegebene Nummer, um kostenlose sprachliche Hilfsdienstleistungen zu erhalten.

ગુજરાતી (Gujarati): મફત ભાષા સહાય સેવાઓ મેળવવા માટે ઉપર આપેલા નંબર પર કૉલ કરો.

العربية (Arabic): اتصل برقم الهاتف أعلاه للحصول على خدمات المساعدة اللغوية المجانية.

Português (Portuguese): Ligue para o número acima para receber serviços gratuitos de assistência no idioma.

日本語 (Japanese): 無料の言語支援サービスを受けるには、上記の番号までお電話ください。

Укра нська (Ukrainian): Зателефонуйте за вказаним вище номером для отримання безкоштовно мовно п дтримки.

हदिी (Hindi): भाषा सहायता सेवाएं मुफ्त में प्रा प्त करने के लिए ऊपर के नंबर पर कॉल करें।

ខ្មែរ (Cambodian): ហៅមកលេខទូរស័ព្ទខាងលើ ដើម្បីទទួលជានសេវាកម្មបកប្រែភាសាដោយមិនអស់ប្រាក់ ។

Usted ahora es afiliado de Humana Healthy Horizons® in South Carolina. ¡Bienvenido!

¡Gracias por unirse a Humana Healthy Horizons in South Carolina! Nos alegra que sea afiliado. Nuestro principal objetivo es mantenerle saludable y tenemos el propósito de que esto le resulte simple. Sabemos que el sistema de cuidado de la salud puede ser complicado. Este manual contiene todo lo que debe saber sobre su plan de cuidado de la salud. Humana Healthy Horizons es un producto de salud de atención administrada que presta servicios en South Carolina.

En este manual encontrará respuesta a muchas de sus preguntas. Por favor léalo cuidadosamente y manténgalo con usted por si necesita consultarlo. Si tiene preguntas sobre la información en su manual para afiliados:

- Visite es-www.humana.com/HealthySouthCarolina.
- Llame a Servicios para Afiliados al 866-432-0001 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.

Humana Healthy Horizons in South Carolina es un producto de Medicaid de Humana Benefit Plan of South Carolina, Inc.



Información de Contacto Clave

A continuación se brindan diferentes formas de comunicarse con nosotros si tiene alguna pregunta.

Servicios para Afiliados	**866-432-0001 (TTY: 711)**
En línea	es-www.humana.com/HealthySouthCarolina
Transporte	https://www.scdhhs.gov/site-page/transportation-beneficiary-information Consulte la sección de transporte de este manual para obtener más información.
Correo	P.O. Box 14601 Lexington, KY 40512
Servicios de Conserjería para Accesibilidad (disponible para formatos alternativos, servicios de interpretación, personas con trastornos auditivos)	**877-320-2233**

Horario de Servicio

Servicios para Afiliados está disponible de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este. Si llama cuando estamos cerrados, deje un mensaje. Le devolveremos la llamada el siguiente día hábil. Si tiene una pregunta de urgencia, puede llamar a nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 Horas al 877-837-6952 (TTY: 711). Nuestros profesionales de enfermería están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Queremos escuchar lo que piensa de nosotros. Si tiene ideas sobre cómo podemos mejorar o prestarle un mejor servicio, háganoslo saber. Su opinión es importante. Queremos que sea un afiliado satisfecho y saludable.

Humana está cerrado en virtud de los siguientes días festivos importantes:

- Año Nuevo
- Día de Martin Luther King Jr.
- Día de los Caídos en la Guerra
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día posterior al Día de Acción de Gracias
- Nochebuena
- Navidad

Información Adicional

Llame a Servicios para Afiliados si desea información sobre la estructura y operación de Humana Healthy Horizons in South Carolina los planes de incentivos para médicos y las políticas de utilización de servicios.

Su Guía de Referencia Rápida de Medicaid

QUIERO:	PUEDO COMUNICARME CON:
Solicitar la raza o el origen étnico de mi proveedor	Servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711).**
Buscar un médico, especialista o servicio de cuidado de la salud	Mi Proveedor de Cuidado Primario (PCP). Si necesita ayuda para encontrar y elegir un PCP, visite https://findcare.humana.com/ o llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711).**
Obtener la información de este manual en otro formato o idioma	Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711).**
Llevar un mejor registro de mis citas y servicios de salud	Su PCP o servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711).**
Obtener ayuda para acudir a las citas con mi médico y volver a casa	Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**. También encontrará más información sobre los Servicios de Transporte en este manual.
Obtener ayuda para manejar mi estrés o ansiedad	Si está en peligro o necesita cuidado médico inmediato, llame al 911. Línea Directa de Crisis de Salud del Comportamiento en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. **833-364-2274 (TTY: 711).**
Obtener respuestas a preguntas o inquietudes básicas sobre mi salud, mis síntomas o mis medicamentos	Su PCP o nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas al **877-837-6952 (TTY: 711).**
• Entender una carta o aviso de mi plan de salud que recibí por correo • Presentar una queja formal sobre mi plan de salud • Obtener ayuda con un cambio o una denegación reciente de mis servicios de cuidado de la salud	Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711).**
Actualizar mi dirección	Llame a su oficina local del Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés) para informar un cambio de dirección.
Encuentre mi Directorio de proveedores de Humana Healthy Horizons in South Carolina u otra información general sobre mi plan	es-www.humana.com/ SouthCarolinaDocuments

Afiliación y Elegibilidad del Afiliado

Elegibilidad para Medicaid

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina (SCDHHS, por sus siglas en inglés) en el condado de residencia del afiliado determina la elegibilidad para Medicaid.

El SCDHHS proporciona información de elegibilidad a Humana para los afiliados asignados a Humana. La elegibilidad comienza el primer día de cada mes calendario para los afiliados que se unen a Humana, excepto para los afiliados identificados de otra manera por el estado.

Nuevos kits para afiliados

Cada nuevo afiliado recibe un nuevo kit de afiliado y una carta de bienvenida.

El kit para afiliados nuevos contiene lo siguiente:

- Información sobre cómo obtener una copia del Directorio de Proveedores de Humana Healthy Horizons in South Carolina
- Información sobre cómo acceder a un manual del afiliado, que incluye información sobre los beneficios y servicios del plan
- Una encuesta de evaluación de la salud
- Otros materiales e información de educación preventiva para la salud

También enviamos a cada afiliado nuevo una tarjeta de identificación del afiliado. Enviamos la tarjeta de identificación por separado del kit para afiliados nuevos.

Asignación automática de proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés)

Asignamos un PCP a cada nuevo afiliado. Elegimos este PCP en función de uno o más de los siguientes criterios:

- Si el afiliado actualmente tiene o ha tenido un PCP en nuestra red de proveedores
- Según la asignación del PCP familiar
- Según el lugar de residencia del afiliado, si el afiliado no consulta o no ha visto a un PCP de nuestra red de proveedores
- Según la edad del afiliado (p. ej., los afiliados pediátricos son asignados a un pediatra, los afiliados adultos son asignados a un PCP que se especializa en medicina de adultos, etc.)

Si quiere ver a un PCP que no es el PCP que le asignamos, llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.

Para saber si un médico se encuentra en nuestra red, visite nuestro servicio de Búsqueda de cuidado en línea en https://findcare.humana.com/.

Información sobre el Plan Estatal de Medicaid

Tarjeta de Identificación del Afiliado del Plan Estatal de Medicaid

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina (SCDHHS, por sus siglas en inglés) le emite una tarjeta de identificación cuando es elegible para Medicaid. Esta tarjeta seguirá siendo la misma independientemente de la Organización de Atención Administrada (MCO) en la que esté inscrito.

Humana Healthy Horizons in South Carolina les da a todos los afiliados una tarjeta de identificación. La parte frontal tiene información personal, que incluye su identificación de afiliado y su PCP asignado con nombre y número de teléfono de contacto. La tarjeta también tiene los números de teléfono más importantes de Humana.

Cada persona de su familia que esté afiliada recibirá su propia tarjeta de identificación. Cada tarjeta es válida mientras la persona sea un afiliado de Humana o hasta que le enviemos otra nueva. También puede obtener una tarjeta nueva si la solicita. Recibirá una nueva tarjeta si cambia su PCP.

Muestre ambas tarjetas de identificación cada vez que reciba cuidado. Es posible que tenga problemas para obtener atención o recetas si no las lleva consigo. Si tiene otras tarjetas de seguro médico, llévelas consigo y lleve siempre consigo ambas tarjetas. Recuerde mostrar su tarjeta de identificación de Medicaid para los artículos no cubiertos por Humana Healthy Horizons in South Carolina.

Las tarjetas de identificación solo pueden ser utilizadas por el afiliado cuyo nombre figura en la tarjeta. No permita que nadie más use su tarjeta. Si lo hace, es posible que sea responsable de sus costos.

Le enviaremos su tarjeta de identificación por correo 5 días después de que se inscriba en nuestro plan médico. Obtenemos su dirección del Departamento de Salud y Servicios Humanos de su estado local de South Carolina.

Llame a Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)** de inmediato si ocurre lo siguiente:

- Hay algún error en la tarjeta de identificación.
- Pierde su tarjeta de identificación

Conserve Siempre Su Tarjeta de Identificación de Afiliado con Usted

Necesita su tarjeta de identificación cuando:

- Visite a su médico.
- Visite a cualquier otro proveedor de cuidado de la salud.
- Vaya a una sala de emergencias.
- Acuda a un centro de cuidado de urgencia.
- Acude a hospitales por cualquier motivo.
- Obtiene suministros médicos.

- Obtiene una receta.
- Se hace pruebas médicas.

Nunca permita que nadie más use su tarjeta de identificación del afiliado. Asegúrese de mostrarla cada vez que reciba servicios de cuidado de la salud. Asegúrese de tener con usted un documento de identidad con fotografía. Es posible que su médico o proveedor le pida su tarjeta de identificación de Humana Healthy Horizons in South Carolina y una identificación con fotografía.

Llame a Servicios para Afiliados si:

- No ha recibido su tarjeta de identificación del afiliado
- La tarjeta contiene información errónea.
- Extravía su tarjeta.
- Tiene un bebé, podemos enviarle una tarjeta de Identificación del Afiliado para su bebé.
- Tiene alguna pregunta sobre cómo usar su tarjeta de Identificación del Afiliado de Humana.

Cuando nos llame, tenga a mano su número de identificación del afiliado. Esto nos ayudará a brindarle servicios con más rapidez.


Humana
Healthy Horizons in South Carolina
Healthy Connections
Un producto de Medicaid de Humana Benefit Plan of South Carolina, Inc.
NOMBRE DEL AFILIADO
Número de identificación del afiliado: HXXXXXXXX
N.º de Identificación de Medicaid: XXXXXXXX
Fecha de Nacimiento: XX/XX/XX
Fecha de Vigencia: XX/XX/XX
N.º de grupo: XXXXX
RxBIN: 610649
RxPCN: 03191504
Nombre del PCP: XXXXXXXXX
Teléfono del PCP: (XXX) XXX-XXXX


Servicios para Afiliados/Proveedores: 866-432-0001 (TTY: 711)
Línea de Asesoramiento de Enfermería para Afiliados las 24 horas: 877-837-6952
Preguntas sobre Recetas para el Farmacéutico: 800-865-8715
Visítenos en: **es-www.humana.com/HealthySouthCarolina**
Para servicios para proveedores en línea, visite Availity.com.
Envíe todas las reclamaciones por correo postal a:
Humana Medical
P.O. Box 14601
Lexington, KY 40512-4601

Palabras Clave Utilizadas en Este Manual

Al leer este manual, es posible que vea algunas palabras nuevas. Esto es lo que queremos decir cuando las usamos.

Abuso: El pago de artículos o servicios cuando no existe ningún derecho legal a recibir ese pago y el proveedor de cuidado de la salud no ha modificado los hechos de manera intencionada o deliberada para obtener el pago.

Afección Médica de Emergencia: Una situación que podría poner en peligro su vida o en la que usted podría sufrir un daño permanente si no recibe cuidado de inmediato (como un paro cardíaco o huesos rotos).

Afiliado: Una persona elegible para Medicaid que se ha unido al Plan de Cuidado Médico Administrado de Medicaid (como Humana Healthy Horizons in South Carolina).

Apelación Acelerada: Revisión hecha rápidamente para satisfacer la necesidad del afiliado.

Apelación: Una solicitud para que Humana revise una decisión de denegar, reducir o finalizar un servicio u otra determinación adversa de beneficios.

Audiencia Imparcial Estatal: Una manera de presentar su caso ante un juez de derecho administrativo si no está conforme con una decisión que tomó su plan de salud y que limitó o interrumpió sus servicios después de su apelación.

Autorización Previa: Algunas veces, los proveedores participantes se comunican con nosotros con respecto a los cuidados que desean brindarle. Esto se realiza antes de que usted reciba el cuidado para garantizar que se trata del mejor cuidado que puede recibir para sus necesidades. También se aseguran de que los servicios estarán cubiertos. Es necesaria para algunos servicios que no son de rutina como, por ejemplo, el cuidado de la salud en el hogar o algunas cirugías programadas.

Aviso de Medida: Respuesta de Humana para informar una decisión.

Beneficios: Un conjunto de servicios médicos cubiertos por su plan médico.

Cita: Consulta que programa para hacer una consulta a un proveedor.

Cobertura para Medicamentos Recetados: Cubre la totalidad o parte del costo de los medicamentos recetados.

Control de la Utilización: Proceso de examen que revisa los servicios prestados a los afiliados.

Coordinación del Cuidado de la Salud: Proceso por el que Humana designa a una persona para ayudarle a recibir el cuidado que necesita.

Coordinador de Cuidado de la Salud: Un profesional del cuidado de la salud especialmente capacitado que trabaja con usted y sus médicos para cerciorarse de que reciba el cuidado adecuado en el momento y lugar en que lo necesite.

Cuidado Ambulatorio en el Hospital: Cuidado en un hospital que generalmente no requiere hospitalización durante más de un día.

Cuidado de Enfermería Especializada: Servicios brindados por profesionales de enfermería con licencia en su hogar o en un hogar para personas de la tercera edad.

Cuidado de la Salud del Comportamiento/Cuidado Emocional: Servicios de tratamiento y rehabilitación de trastornos de salud mental (p. ej., bienestar emocional, psicológico y social) y de abuso de sustancias (p. ej., alcohol y drogas).

Cuidado de la Salud en el Hogar: Servicios de cuidado de la salud prestados en su hogar, como visitas de profesionales de enfermería o terapia física.

Cuidado de Urgencia: Cuidado necesario para una lesión o enfermedad que, generalmente, no es potencialmente mortal y debe tratarse en un plazo de 24 horas.

Cuidado en la Sala de Emergencias: El cuidado que recibe en un hospital si tiene una afección médica de emergencia.

Cuidado Médico Administrado: Una forma organizada para que los proveedores trabajen en conjunto a fin de coordinar y gestionar todas sus necesidades de salud.

Cuidado Médico Postestabilización: El cuidado que recibe después de haber recibido servicios médicos de emergencia. El propósito de este cuidado es ayudarle a recuperar la salud.

Cuidado Preventivo: Cuidado que recibe un afiliado de un médico para ayudar a mantenerlo saludable.

Curador para el Cuidado de la Salud: Una persona adulta que usted ha elegido para tomar decisiones de salud cuando usted no es capaz de hacerlo.

Dentro de la Red: Un término que se usa cuando un proveedor tiene un contrato con su plan de salud.

Desafiliación: La baja de un afiliado de los beneficios de Humana.

Determinación Adversa de Beneficios: Consulte la sección Apelaciones para obtener la definición completa.

Directorio de Proveedores: Una lista de proveedores participantes en la red de su plan de salud.

Doble Elegibilidad: Cuando sea elegible para Medicare **y** Medicaid.

Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés): Determinados artículos (como un andador o una silla de ruedas) que su médico puede solicitar para que usted los use si tiene una enfermedad o una lesión.

Especialista: Un médico que está capacitado y practica en un área especial de la medicina, como cardiología (médico del corazón) u oftalmología (oftalmólogo).

Farmacia: Lugar donde se venden medicamentos.

Farmacodependencia: Un problema médico que incluye el consumo o la dependencia al alcohol o a las drogas legales o ilegales de manera incorrecta.

Formulario: Lista de medicamentos genéricos y de marca que cubrimos.

Fraude: Quienquiera que a sabiendas y deliberadamente ejecute, o intente ejecutar, un plan o artificio para defraudar a cualquier programa de beneficios de atención médica; u obtener, por medio de pretextos, declaraciones o promesas falsos o fraudulentos, el dinero o los bienes de propiedad de un programa de beneficios de atención médica, o bajo la custodia o el control de dicho programa.

Fuera de la Red: Un médico, hospital, farmacia u otro profesional del cuidado de la salud certificado que no haya firmado un contrato para prestar servicios a los afiliados de Humana.

Healthcare Services: Cuidado relacionado con la salud del afiliado, como preventivo, de diagnóstico o tratamiento.

HIPAA: La Ley de Portabilidad y Responsabilidad en Seguros de Salud de los Estados Unidos (HIPAA, por sus siglas en inglés), promulgada para brindar estándares de privacidad a fin de proteger los expedientes médicos de los pacientes, así como otra información de salud que se brinda a planes de salud, médicos, hospitales y otros proveedores de cuidado de la salud.

Hogar Médico: La relación que tiene con su PCP se considera su “hogar médico”.

Hospitalización: Admisión a un hospital para un tratamiento que generalmente requiere hospitalización durante más de un día.

Ingreso Suplementario de Seguridad: Un programa de financiación federal diseñado para ayudar a las personas de la tercera edad, ciegas y con discapacidades con bajos ingresos o sin ingresos. Este programa brinda dinero en efectivo para satisfacer las necesidades básicas de alimentación, ropa y albergue.

Instrucción Anticipada: Documentos legales que puede redactar y firmar por si se enferma gravemente o si desea designar un Curador para el Cuidado de la Salud. Estos documentos permiten a su médico y a otras personas saber qué tratamiento desea recibir si se enferma de gravedad y no puede expresar su voluntad.

Lista Completa de Medicamentos (CDL, por sus siglas en inglés): medicamentos que son elegibles para ser cubiertos por su plan de Medicaid.

Malgasto: Utilización excesiva de servicios u otras prácticas que, de manera directa o indirecta, resulta en costos innecesarios al sistema de cuidado de la salud, incluidos los programas de Medicare y Medicaid. Generalmente se considera que es provocado por el mal uso de los recursos y no por medidas de negligencia penal.

Medicaid: Un plan de salud que ayuda a algunas personas a pagar el cuidado de la salud.

Medicamentos Recetados: Un medicamento que, por ley, requiere la receta de un médico.

Necesario por Razones Médicas: Servicios o tratamientos médicos que necesita para mejorar o para mantenerse en buen estado de salud.

Nivel Federal de Pobreza (FPL, por sus siglas en inglés): Pautas con respecto a los ingresos que utilizan programas tales como WIC o SNAP con el fin de establecer los criterios de elegibilidad.

Plan (o Plan de Salud): La compañía de cuidado médico administrado que le brinda una cobertura de seguro de salud.

Plan de Salud (o Plan): La compañía de cuidado médico administrado que le brinda una cobertura de seguro de salud.

Poder Legal Duradero para el Cuidado de la Salud: un acuerdo por escrito entre usted y otra persona que permite que esa persona tome decisiones médicas o financieras en su nombre en caso de que usted no pueda hacerlo por sí mismo.

Poder Legal: Un acuerdo por escrito entre dos personas que le permite a una persona actuar y decidir por la otra con respecto a determinados asuntos; el poder legal duradero (ver abajo) es válido cuando usted ya no puede tomar decisiones.

Presuntamente Elegible: Los afiliados, incluidos los niños de hasta un (1) año y las mujeres embarazadas, pueden ser "presuntamente elegibles" si residen en el estado de South Carolina y tienen determinados niveles de ingresos. Esto significa que las mujeres embarazadas recibirán cuidado médico prenatal u otros servicios mientras se procesa la solicitud de Medicaid.

Proveedor de Cuidado Primario (PCP, por sus siglas en inglés): El proveedor que se ocupa y coordina todas sus necesidades de salud. A menudo, el PCP es la primera persona con la que debe comunicarse si necesita cuidado. Generalmente, el PCP se especializa en práctica general, práctica familiar, medicina interna, pediatría o es un obstetra o ginecólogo.

Proveedor No Participante: Un médico, hospital u otro centro médico o proveedor de cuidado de la salud con licencia que no ha firmado un contrato con su plan de salud.

Proveedor Participante: Médico, hospital, farmacia u otro profesional del cuidado de la salud con licencia que ha firmado un contrato para brindar servicios a los afiliados de Humana. Los Proveedores Participantes figuran en nuestro Directorio de Proveedores.

Proveedor: Un trabajador del cuidado de la salud o un centro que ofrece servicios de cuidado de la salud, como un médico, hospital, o farmacia.

Queja formal: Se refiere a una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una determinación adversa de beneficios. Las Quejas Formales pueden incluir, entre otros, la calidad del cuidado o los servicios prestados, aspectos de las relaciones interpersonales, como si un Proveedor o empleado fue irrespetuoso, o la falta de respeto a los derechos del afiliado.

Reclamación: Facturación de servicios.

Red (o Red de Proveedores): Una lista completa de médicos, hospitales, farmacias y otros profesionales del cuidado de la salud que tienen un contrato con su plan de salud para brindar servicios de cuidado de la salud a los afiliados.

Red de Proveedores: Una lista de todos los proveedores de cuidado de la salud que participan activamente en el plan ("proveedores participantes"). A partir de esta lista se crea el Directorio de Proveedores.

Referido: Cuando su PCP le envía a otro proveedor de cuidado de la salud.

Representante Autorizado: Una persona de confianza (un familiar, amigo, proveedor o abogado) a quien usted le permite hablar en su nombre con respecto a sus beneficios de Medicaid, la afiliación o las reclamaciones.

Seguro de Salud: Un tipo de cobertura de seguro que paga sus gastos médicos y de salud. Su cobertura de Medicaid es un tipo de seguro.

Seguro Primario: Seguro que podría tener que no es Medicaid. Este seguro pagará su reclamación antes que Medicaid.

Servicios Cubiertos: Servicios médicos médicamente necesarios que Humana debe pagar.

Servicios de Hospicio: Servicios especiales para los pacientes y sus familias durante las etapas finales de la enfermedad y después de la muerte. Los servicios de hospicio incluyen ciertos servicios físicos, psicológicos, sociales y espirituales que brindan apoyo a las personas con enfermedades terminales y a sus familias o cuidadores.

Servicios de un Médico: Servicios de cuidado de la salud brindados o coordinados por un médico con licencia (médico [M.D., por sus siglas en inglés], doctor en medicina osteopática [D.O., por sus siglas en inglés]).

Servicios en Casos de Emergencia: Servicios que recibe para tratar su afección médica de emergencia.

Servicios Excluidos: Servicios médicos que no están cubiertos por Medicaid.

Servicios y Dispositivos de Rehabilitación: Servicios y equipos de cuidado de la salud que le ayudan a recuperarse de una enfermedad, un accidente, una lesión o una cirugía. Estos servicios pueden incluir fisioterapia o del habla.

Transporte Médico de Emergencia: Transporte en ambulancia al hospital o centro médico más cercano debido a una afección médica de emergencia.

Transporte Médico que no es de Emergencia: Transporte que puede gestionar su plan para ayudarle a ir y volver de las citas. El transporte puede incluir vehículos personales, taxis, furgonetas, minibuses, transportes de zonas montañosas y transporte público.

Índice

Información de Contacto Clave **4**

Su Guía de Referencia Rápida de Medicaid **5**

Afiliación y Elegibilidad del Afiliado **6**

Información sobre el Plan Estatal de Medicaid **7**

Palabras Clave Utilizadas en Este Manual **9**

Índice **14**

Cómo Utilizar Este Manual **19**

Cómo Funciona el Cuidado Médico Administrado **19**

El Plan, Nuestros Proveedores y Usted 19

Directorio de Proveedores 20

Buscador de Médicos 20

Servicios para Afiliados 20

Háganos Saber Si Hay Cambios en Su Información 22

Pérdida de Medicaid 22

¿Otro Seguro? 22

Servicios de Intérprete 23

Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 Horas 24

Recursos y Servicios Auxiliares 24

Números de Teléfono Importantes 25

Parte I: Lo Primero que Debe Saber **25**

Su PCP 25

Elección de un PCP 26

Casos Especiales 27

¿Qué sucede si no elige un PCP? 27

Cómo Cambiar su PCP 27

Cómo Obtener Cuidado de la Salud Habitual 27
Emergencias. 29
Cuidado Posterior a la Estabilización 31
Cuidado de Urgencia 31
Cuidado a Largo Plazo 31
Segundas Opiniones 32
Embarazo y Planificación Familiar 32
Enfermedades de Transmisión Sexual 32
Servicios de Planificación Familiar 32
Antes de Quedar Embarazada 32
Medicamentos Recetados 33
Lista Completa de Medicamentos 33
Farmacias Participantes. 34
Copago. 34
Artículos para la Salud y Bienestar de Venta sin Receta (OTC, por sus siglas en inglés) 34
Programa Estatal de Fijación de Farmacias (SPLIP, por sus siglas en inglés) 35
Información Adicional 35
Servicios de Salud del Comportamiento y Mental 35
Cuidado Fuera de South Carolina. 36
Parte II: Sus Beneficios: Qué está Cubierto para los Afiliados de Humana Healthy Horizons in South Carolina 37
Beneficios 37
Servicios Cubiertos por Humana Healthy Horizons in South Carolina 37
Cuidado de la Salud Habitual 38
Cuidado de Maternidad 38
Servicios de Salud en el Hogar 39

Servicios de Cuidado Personal 39
Cuidado de la Vista 39
Trasplante y Servicios Relacionados con el Trasplante 39
Servicios para Enfermedades Transmisibles 39
Farmacia 40
Cuidado Médico en Casos de Emergencia 40
Cuidado Especializado 40
Servicios de Hogar para Personas de la Tercera Edad 40
Servicios para la Salud del Comportamiento y Servicios para Trastornos por Consumo de Sustancias 41
Servicios de Transporte 41
Cómo Obtener Transporte que No Sea de Emergencia 42
Planificación Familiar 42
Otros Servicios Cubiertos 42
Beneficios que Ofrece el Estado 43
Apoyo Adicional para Manejar Su Salud 43
Coordinación de Cuidado y Servicios de Extensión 43
Coordinación de Cuidado de la Salud Complejo 44
Programa HumanaBeginnings® 44
Transiciones en el Cuidado 45
Manejo de Enfermedades 45
Ayuda con Problemas que No Requieren Cuidado Médico 46
Otros Programas que Le Ayudarán a Mantenerse Saludable 46
Asesoramiento para el Control de Peso 46
Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear 46
Beneficios Adicionales 47

Beneficios de Valor Añadido 47

Para ganar recompensas de Go365 52

Herramientas de Acceso Sencillo. 56

MyHumana 56

Beneficios que Puede Obtener de Humana Healthy Horizons in South Carolina o de un Proveedor de Medicaid 56

Servicios de Pruebas de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos. 56

Frecuencia de Pruebas de EPSDT 58

Servicios No Cubiertos 58

Qué Sucede Si Recibe una Factura. 59

PARTE III: Procedimientos del Plan 59

Autorización Previa 59

Solicitudes de Autorización Previa para Menores de 21 años 59

Qué Sucede Después de que Recibimos Su Solicitud de Autorización Previa 60

Autorización Previa y Plazos 61

Cómo Puede Ayudar con las Políticas del Plan de Salud 62

Apelaciones 62

Plazos para Apelaciones 64

Audiencias Imparciales Estatales 64

Continuidad de Beneficios. 65

Quejas Formales 66

¿Cuál es el próximo paso? 67

Su Cuidado Médico Cuando Cambia de Plan de Salud o de Médicos (Transición en el Cuidado) 67

Derechos y Responsabilidades del Afiliado 68

Sus Derechos 68

Sus Responsabilidades 71

Fin de Su Afiliación 73

Podría Perder la Elegibilidad para el Cuidado Médico Administrado de Medicaid 73

Instrucciones Anticipadas 73

Instrucciones Anticipadas en South Carolina 74

Órdenes del médico para el alcance del tratamiento (POST, por sus siglas en inglés) 74

Testamento en Vida 74

Instrucciones sobre el Tratamiento de Salud Mental/Instrucción Psiquiátrica Anticipada 75

Otras Personas que Pueden Tomar Decisiones sobre el Cuidado de la Salud por Usted 75

Poder Legal para el Cuidado de la Salud 76

Fraude, Malgasto o Abuso 76

Si Sospecha Fraude, Malgasto o Abuso 77

Manténganos Informados 78

Mejoramiento de la Calidad 79

Propósito del Programa 79

Alcance del Programa 80

Medidas de Calidad 81

Pautas Preventivas y de Prácticas Clínicas 82

Su Salud es Importante 83

Aviso sobre Prácticas de Privacidad 84

Formulario de Solicitud de Apelación/Queja Formal 87

Formulario de Designación de un Representante de la Oficina de Quejas Formales y Apelaciones 88

Cómo Utilizar Este Manual

Este manual incluye información que debe conocer como afiliado de Humana Healthy Horizons in South Carolina. Este manual es su guía para los servicios de salud y bienestar. Le indica los pasos que debe seguir para que el plan le resulte útil.

Las primeras páginas le informarán sobre lo que necesita saber de inmediato. Utilice estos datos como referencia o verifíquelos a medida que los necesite.

Si tiene preguntas:

- Consulte este manual.
- Visite es-www.humana.com/HealthySouthCarolina.
- Pregúntele a su PCP, si la pregunta es sobre salud y bienestar.
- Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.

Cómo Funciona el Cuidado Médico Administrado

El Plan, Nuestros Proveedores y Usted

- Muchas personas obtienen sus beneficios de salud a través del cuidado médico administrado, que funciona como un hogar central para su salud. El cuidado médico administrado ayuda a coordinar y administrar todas sus necesidades de cuidado de la salud.
- Humana Healthy Horizons South Carolina tiene un contrato con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina para satisfacer las necesidades de atención médica de las personas con Medicaid de South Carolina. A su vez, Humana Healthy Horizons South Carolina se asocia con un grupo de proveedores de cuidados médicos para ayudarnos a satisfacer sus necesidades. Estos proveedores (por ejemplo, médicos, terapeutas, especialistas, hospitales, proveedores de cuidado domiciliario y otros centros de cuidado de la salud) conforman nuestra red de proveedores.
- La red de proveedores de Humana Healthy Horizons South Carolina está ahí para ayudarla. La mayoría de las veces, el proveedor que más consulta para su atención médica es su PCP. Este puede ayudarle si necesita programar una prueba, ver a un especialista o ir al hospital.
- Su PCP tendrá un sistema en caso de que necesite cuidado después del horario de atención o los fines de semana. Si llama y debe dejar un mensaje, asegúrese de incluir información sobre cómo comunicarse con usted. Su PCP le devolverá la llamada lo antes posible. Si bien su PCP es su principal fuente de cuidado de la salud, en algunos casos, puede consultar a otros médicos para algunos servicios sin la necesidad de consultar a su PCP.
- Encontrará una lista de proveedores de cuidado médico en nuestro directorio de proveedores. Consulte la sección Directorio de Proveedores a continuación.

Directorio de Proveedores

Humana Healthy Horizons South Carolina le brindará un Directorio de proveedores si lo solicita. El Directorio de proveedores es una lista de los médicos y proveedores que puede utilizar para obtener servicios, junto con información importante como dirección, números de teléfono, especialidad y otras calificaciones. Si hay alguna información que no esté incluida en el directorio, como la residencia del proveedor o la facultad de medicina a la que asistió, póngase en contacto directamente con el consultorio del proveedor para preguntar. Esta lista se denomina nuestra red de proveedores. Recuerde que nuestro Directorio de Proveedores puede cambiar y usted siempre puede llamarnos para saber si se han incorporado nuevos proveedores o si alguno se ha retirado desde que se imprimió el directorio. Para obtener más información sobre los proveedores o para ver la versión más reciente de nuestro Directorio de proveedores:

- Visite es-www.humana.com/SouthCarolinaDocuments
- Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.
- Le enviaremos una copia impresa gratuita del Directorio de Proveedores dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha en que la solicite.

Buscador de Médicos ("Find Care")

Nuestro servicio en línea "Find Care" (Buscar Cuidado) tiene información sobre las opciones de cuidado en su área, incluyendo lo siguiente:

- Proveedores de la red
- Otros centros de cuidado de la salud
- Farmacias
- Clínicas en tiendas minoristas
- Especialistas
- Centros de cuidado de urgencia

Para acceder a nuestro servicio "Find Care" (Buscar Cuidado), visite https://findcare.humana.com.

Es importante que establezca una buena relación con su PCP tan pronto como pueda. Llame al consultorio de su PCP lo antes posible después de inscribirse en Humana Healthy Horizons in South Carolina para programar una visita. En su primera consulta, lleve con usted todos sus expedientes médicos pasados o bien, pida que se envíen al médico antes de su cita. Su PCP asignado o elegido querrá conocerle y comprender sus necesidades de cuidado de la salud.

Servicios para Afiliados

- Para recibir ayuda con asuntos y preguntas que no sean de emergencia, llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.
- En caso de una emergencia médica, llame al 911.
- **Puede llamar a servicios para afiliados para obtener ayuda en cualquier momento que tenga alguna pregunta.** Puede llamarnos para elegir o cambiar

a su PCP, preguntar acerca de los beneficios y servicios, obtener ayuda con los referidos, reemplazar una tarjeta de identificación perdida, informar sobre el nacimiento de un bebé o preguntar sobre cualquier cambio u otro problema que pueda afectarle o afectar los beneficios de su familia.

- Si usted está embarazada o queda embarazada, su hijo pasará a formar parte de Humana Healthy Horizons South Carolina el día en que nazca su hijo. Debe llamarnos a nosotros y al Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina local de inmediato si queda embarazada y para obtener ayuda para elegir un médico tanto para usted como para su bebé recién nacido antes de que nazca.
- **Si el español no es su idioma principal (o si lee esta información a alguien que no sabe leer en español), podemos ayudarle.** Queremos que sepa cómo usar su plan de salud, independientemente del idioma que hable. Simplemente llámenos y encontraremos una manera de hablar con usted en su propio idioma. Contamos con un grupo de personas que pueden ayudar.
- Para personas con discapacidades: Si usa una silla de ruedas o tiene dificultades para oír o entender, o si está leyendo esto para alguien que es ciego, sordociego o tiene dificultad para ver, podemos ayudar. Podemos informarle si el consultorio de un médico es apto para sillas de ruedas o cuenta con dispositivos de comunicación especiales.

También se ofrecen los siguientes servicios:

- Servicios de TTY – Nuestro número de teléfono TTY es 711.
- Información en letra de imprenta grande.
- Ayuda para programar u organizar el transporte a las citas de atención médica.
- Nombres y direcciones de proveedores que se especializan en el tratamiento de ciertas condiciones.

Visite es-www.humana.com/HealthySouthCarolina o llame a Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este, para obtener más información sobre lo siguiente:

- Beneficios o elegibilidad.
- Autorización o aprobación previa para un servicio, si es necesaria.
- Qué servicios están cubiertos y cómo usarlos.
- Obtener una nueva tarjeta de identificación del afiliado.
- Denunciar la pérdida de una tarjeta de identificación del afiliado.
- Seleccionar o cambiar su PCP.
- Ayuda disponible para afiliados que no hablan o leen bien en español.
- Cómo podemos ayudar a los afiliados a comprender la información debido a problemas de visión o audición.
- Presentar una queja formal.

Para recibir un servicio con más rapidez, tenga su número de identificación de afiliado disponible. Su número de identificación de afiliado está en su tarjeta de identificación del afiliado.

Háganos Saber Si Hay Cambios en Su Información

Queremos asegurarnos de poder comunicarnos con usted en todo momento en relación con su cuidado. No queremos perderlo como Afiliado, por lo que es muy importante que nos informe si la información de su solicitud de Medicaid cambia. Debe informar cualquier cambio al Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina. No informar los cambios puede resultar en la pérdida de beneficios médicos. Estos son algunos ejemplos de cambios que debe informar:

- Cambio de dirección física/postal o cambio en la información de contacto.
- Cambios en los ingresos del grupo familiar. Por ejemplo, aumento o disminución de las horas de trabajo, aumento de remuneración, cambios en la situación como trabajador autónomo, comienzo de un nuevo trabajo o abandono de un trabajo.
- Cambio en el tamaño o las relaciones del grupo familiar. Por ejemplo, una persona se mudó a su domicilio o se fue de su domicilio, se casó o divorció, está embarazada o tiene un bebé.
- Usted u otros afiliados califican para recibir otra cobertura de salud, como seguro de salud de un empleador, Medicare, TRICARE u otros tipos de cobertura de salud.
- Modificaciones en la situación migratoria.
- Estar en la cárcel o en prisión.
- Comienza o deja de presentar una declaración de impuestos federal sobre la renta.
- Modificaciones en su declaración de impuestos federales. Por ejemplo, tiene una modificación en sus dependientes o un cambio en la tasación de los ingresos sujetos al pago de impuestos en la primera página del formulario de impuestos sobre la renta.

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina (SCDHHS, por sus siglas en inglés) determina la elegibilidad para Medicaid en el condado de residencia del afiliado. Si alguno de los puntos anteriores cambia, llame al o visite su oficina local de Medicaid.

Pérdida de Medicaid

El SCDHHS decide quién califica para Medicaid. Si el SCDHHS dice que ya no puede tener Medicaid, entonces se nos indicará que dejemos de hacerlo. Si perdiera los beneficios de Medicaid, dejaría de estar cubierto por Humana.

Si tiene preguntas sobre su elegibilidad para Medicaid, contacte su oficina local del SCDHHS o llame al **888-549-0820**.

¿Otro Seguro?

Si tiene otro seguro médico, llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este, para informarnos. Otros seguros pueden incluir el siguiente:

- Tienes a través de tu trabajo
- Sus hijos tienen a través de otro progenitor

Llámenos si pierde el seguro médico del que nos ha hablado. No darnos esta información puede causar problemas a la hora de recibir servicios médicos y con las facturas.

Los proveedores enviarán la factura en primer lugar a su seguro primario. Después de que su seguro primario pague su parte, su proveedor nos facturará a nosotros. Nosotros pagaremos el saldo después de que el seguro primario haya pagado su parte (hasta la cantidad que hubiéramos pagado nosotros como seguro primario). Debe hacernos saber de inmediato si sucede lo siguiente:

- Se produjeron modificaciones en su otro seguro.
- Sufrió una lesión en un accidente de automóvil.
- Le mordió un perro.
- Se cayó y se lastimó en una tienda.
- Se lesiona en el trabajo

Tal vez, otra compañía de seguros deba pagar la factura del médico o el hospital si tiene un accidente en el que participan otras personas. Infórmenos el nombre de lo siguiente:

- La persona culpable.
- La compañía de seguros de esta persona.
- Los abogados que intervienen.
- El lugar donde ocurrió el accidente

Esta información ayudará a evitar demoras para procesar sus beneficios.

Notificarnos de inmediato si tiene alguna reclamación por compensación laboral, una demanda pendiente por lesiones personales o negligencia médica, o si ha estado involucrado en un accidente automovilístico.

Servicios de Intérprete

¿Hay algún afiliado de Humana Healthy Horizons in South Carolina en su familia que:

- ¿No habla español?
- ¿Tiene problemas de audición o de la vista?
- ¿Tiene problemas para leer o hablar español?

En caso afirmativo, podemos ayudarle. Humana Healthy Horizons South Carolina ofrece intérpretes de lenguaje de señas (p. ej., en persona, interpretación remota por video o por teléfono) sin costo alguno. Se ofrecen servicios de interpretación oral en más de 200 idiomas.

Si necesita asistencia para comunicarse con nosotros o con un proveedor de cuidado de la salud, podemos ayudarle. Comuníquese con Servicios para Afiliados. Todos los puntos de contacto de Humana disponen de servicios de intérprete y pueden ayudarle con las quejas formales o las apelaciones. Consulte las páginas 60 a 65 para obtener más información sobre las quejas formales y las apelaciones.

Disponemos de material impreso en inglés y en español. Los materiales se leen por teléfono en más de 200 idiomas y están disponibles en formatos alternativos en formato impreso (Braille, letra grande, PDF accesible y margarita) y audio sin costo alguno para usted. Llámenos al **866-432-0001 (TTY: 711)** o al Servicio de Conserjería para Accesibilidad al **(877-320-2233)** para solicitar formatos alternativos o servicios de intérprete (en persona, interpretación remota por video o por teléfono).

Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas

Puede llamar a cualquier hora para hablar con un profesional de enfermería registrado con experiencia y atento. Esta llamada es gratuita. Puede llamar al **877-837-6952 (TTY: 711)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Nuestro personal de enfermería puede ayudarle a lo siguiente:

- Determinar si debe ir al médico o a la sala de emergencias.
- Obtener información sobre estudios médicos o intervenciones quirúrgicas.
- Obtener información adicional sobre medicamentos recetados o medicamentos de venta sin receta.
- Aprender sobre una afección médica o diagnóstico reciente.
- Aprender sobre nutrición y bienestar.
- Preparar una lista de preguntas para hacer al médico cuando vaya a la consulta.

Recursos y Servicios Auxiliares

Si tiene alguna discapacidad auditiva, visual o del habla, tiene derecho a recibir información sobre el plan de salud, el cuidado de la salud y los servicios en un formato que pueda entender y al que pueda acceder. Brindamos ayuda y servicios gratuitos para que las personas puedan comunicarse de manera eficaz con nosotros, como estos:

- Servicios de TTY – Nuestro número de teléfono TTY es 711.
- Intérpretes de Lenguaje de Signos Americanos (ASL, por sus siglas en inglés) Acreditados.
- Subtitulado.
- Información escrita en otros formatos (como letra de imprenta grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).

Estos servicios están disponibles de forma gratuita para los afiliados con discapacidades. Para solicitar ayuda o servicios, llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.

Humana Healthy Horizons South Carolina cumple con las leyes federales de derechos civiles y no excluye ni trata de manera diferente a las personas por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Si usted cree que Humana Healthy Horizons South Carolina no le brindó estos servicios, puede presentar un reclamo. Para presentar un reclamo u obtener más información, llame a Servicios para Afiliados.

Números de Teléfono Importantes

Servicios para Afiliados (esto incluye al profesional que receta, así como al proveedor)	866-432-0001 (TTY: 711)
Servicios para Afiliados para la Salud del Comportamiento	866-432-0001 (TTY: 711)
Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas	877-837-6952
Línea de Crisis de Salud del Comportamiento	833-364-2274 (TTY: 711)
Manejo de Casos	866-432-0001 (TTY: 711) Ext. 12345
Servicios de Conserjería para Accesibilidad	877-320-2233
Cuidado dental	888-307-6552
Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina	888-549-0820 (TTY: 888-842-3620)
Manejo de Enfermedades	866-432-0001
Visión	866-432-0001 (TTY: 711)
Denuncias de Fraude y Abuso de Medicaid	800-372-2970
Solicitud de una Audiencia Imparcial Estatal de Medicaid	800-635-2570
Para presentar un reclamo sobre los servicios de Medicaid	866-432-0001
Denuncias de sospechas de casos de abuso, negligencia, abandono o explotación de niños o adultos vulnerables	877-597-2331
Información sobre violencia familiar	800-799-7233 TTY: 800-787-3224

Parte I: Lo Primero que Debe Saber

Su PCP

Su PCP es la principal persona de atención médica que lo atiende regularmente. Su PCP llega a conocer su historia clínica. Un PCP puede ser un médico, un profesional de enfermería practicante, el ayudante de un médico u otro tipo de proveedor. Puede tener capacitación en medicina de familia, medicina interna o pediatría. Su PCP es su hogar médico y aprenderá con rapidez lo que es normal para usted y lo que no lo es. Cuando necesite cuidado médico, en primer lugar consulte a su PCP. Su PCP se ocupará de la mayoría de sus necesidades habituales de cuidado de la salud.

No se requieren referidos. Si necesita ayuda, hable con su PCP para que pueda referirle a otros médicos (especialistas) o admitirle en el hospital. Su PCP trabajará con usted en todas sus inquietudes relacionadas con la salud.

Puede comunicarse con su PCP con solo llamar al consultorio del PCP. El nombre y el número de teléfono de su PCP están en su tarjeta de Identificación del Afiliado. Es importante que visite a su PCP tan pronto como pueda. Esto ayudará a su PCP a conocerlo y comprender sus necesidades de atención médica. Si va a ver a un médico nuevo, asegúrese de llevar consigo todos sus registros médicos anteriores o pídale a su médico anterior que envíe sus registros a su nuevo médico.

Elección de un PCP

Como afiliado de Humana Healthy Horizons in South Carolina, puede elegir su propio PCP. Si lo prefiere, puede elegir un PCP que tenga el mismo origen cultural, étnico o racial que usted. Pueden existir razones para que un especialista sea su PCP. Por ejemplo, en el caso de las mujeres embarazadas que sufren diabetes y los afiliados que se recuperan de un paro cardíaco. Solo llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**. Podemos ayudarle a obtener el cuidado que necesita y designarle un PCP.

Al elegir un PCP, considere un PCP que:

- Ya lo haya visto antes.
- Entienda sus problemas de salud.
- Está aceptando nuevos pacientes.
- Puede hablar en su idioma preferido.
- Tiene una oficina a la que es fácil llegar.
- Cada miembro de la familia inscrito en Humana Healthy Horizons South Carolina puede tener un PCP diferente o puede elegir un PCP para que cuide a toda la familia. Un pediatra atiende a los niños. Los médicos de medicina familiar atienden a toda la familia. Los médicos de medicina interna atienden a los adultos. Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)** para obtener ayuda al elegir un PCP adecuado para usted y su familia.
- Puede encontrar la lista de todos los médicos, las clínicas, los hospitales, los laboratorios y otros profesionales asociados con Humana Healthy Horizons in South Carolina nuestro directorio de proveedores. Puede visitar nuestro sitio web para consultar el Directorio de proveedores en línea. También puede llamar a Servicios para Afiliados para obtener una copia gratuita del directorio de proveedores, que le enviaremos dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha en que la solicite.
- Las mujeres pueden elegir a un obstetra o ginecólogo como su PCP. Las mujeres no necesitan una referencia de PCP para ver a un médico obstetra/ginecólogo dentro de la red u otro proveedor dentro de la red que ofrezca servicios de atención médica para mujeres.
- Las mujeres pueden realizarse exámenes médicos rutinarios, programar una consulta de seguimiento, de ser necesario, y obtener el cuidado habitual durante el embarazo.
- Si tiene una afección médica complicada o una necesidad especial de cuidado de la salud, es posible que pueda elegir a un especialista para que actúe como su PCP.
- Si su proveedor se retira de nuestra red de proveedores, le informaremos dentro de un plazo de 15 días desde el momento en que nos enteremos. Si el proveedor que se retira es su PCP, nos contactaremos con usted para ayudarle a elegir otro.

Si necesita ayuda para encontrar un proveedor antes de que le asignen un PCP o de elegir uno, comuníquese con Servicios para Afiliados. Podemos ayudarle a obtener el cuidado que necesita.

Casos Especiales

- Si es presuntamente elegible (“presuntamente elegible”, consulte la página 12), no es necesario que elija un PCP. Tenga en cuenta: Asignaremos a los afiliados presuntamente elegibles un PCP, **pero** estos afiliados no están obligados a consultar el PCP que asignamos.

¿Qué sucede si no elige un PCP?

Si no eligió un PCP en el momento de la afiliación, elegiremos uno para usted. Puede encontrar el nombre del PCP y la información de contacto en su tarjeta de identificación. Puede consultar a su PCP a partir del día en que se afilia.

Cómo Cambiar su PCP

Elegir un PCP le ayudará a ocuparse de sus necesidades de cuidado de la salud. Puede elegir un PCP del Directorio de Proveedores de Humana Healthy Horizons South Carolina. Puede consultar a ese PCP a partir del día en que se afilia. Para ver nuestro directorio, visite es-www.humana.com/SouthCarolinaDocuments o llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Esperamos que esté satisfecho con su PCP. Si desea cambiar de PCP por cualquier motivo, llame a Servicios para Afiliados para informarnos. Haremos su cambio en la fecha en que llame.

Le enviaremos una nueva tarjeta de identificación del afiliado con la información de su nuevo PCP.

Si prefiere tener un PCP que tenga los mismos antecedentes culturales, étnicos o raciales que usted, llame a Servicios para Afiliados.

Humana Healthy Horizons South Carolina puede comunicarse con usted si vemos que está recibiendo servicios de PCP de un PCP que no figura en su tarjeta de identificación del afiliado. Humana desea asegurarse de que siempre esté asignado al PCP que haya elegido.

Algunas veces, los PCP se mudan, jubilan o abandonan nuestra red. Esto se denomina renuncia voluntaria. Si ocurriera esto con su PCP, se lo informaremos por correo postal dentro de los 15 días y le ayudaremos a buscar otro médico.

Humana Healthy Horizons South Carolina podría notificarle que cambie de PCP si su proveedor solicita dejar de ser su médico.

Es importante cumplir con sus consultas programadas con los proveedores. A veces, suceden cosas que le impiden ir al médico. Si tiene que cambiar o cancelar su cita, llame al consultorio del proveedor al menos 24 horas antes de su cita o tan pronto como pueda. Siempre es mejor informar al consultorio de su proveedor si no puede asistir.

Cómo Obtener Cuidado de la Salud Habitual

Sabemos que puede enfermarse o lesionarse sin ninguna advertencia. Para la mayoría de las dificultades, su PCP:

- Puede brindarle la atención que necesita.
- Puede atenderle cuando está bien y cuando está enfermo.
- Es posible que pueda ofrecerle una consulta virtual (telesalud).

Consulte a su PCP si necesita cuidado para lo siguiente:

Dolor de espalda	Control del dolor
Resfriado e influenza	Tos persistente
Estreñimiento	Posible embarazo
Mareos	Sarpullido
Dolor de oídos	Inquietud
Dolor de cabeza	Dolor de garganta
Presión arterial alta o baja	Inflamación de las piernas y los pies
Nivel de azúcar en la sangre alto o bajo	Retiro de los puntos de sutura
Dolor en las articulaciones	Secreción vaginal
Pérdida del apetito	

Consulte a su PCP para recibir servicios de cuidado preventivo. Esto significa realizar consultas regulares a su médico incluso cuando no se sienta mal. Los controles, las pruebas de detección y los exámenes periódicos pueden ayudar a su médico a detectar y tratar problemas de manera temprana, antes de que se vuelvan graves.

Los ejemplos de cuidado preventivo incluyen vacunas, detección de diabetes, detección de obesidad y exámenes físicos rutinarios para niños, adolescentes y adultos jóvenes, desde su nacimiento hasta los 21 años de edad.

Debe consultar a su PCP dentro de los 90 días posteriores a unirse a Humana Healthy Horizons in South Carolina. Cuando consulte a su médico:

- Lleve siempre consigo su tarjeta de identificación del afiliado de Humana Healthy Horizons in South Carolina.
- Hable con su médico sobre cualquier inquietud de cuidado de la salud que tenga.
- Hable con su médico sobre los medicamentos que toma.
- Prepare con anticipación cualquier pregunta que tenga para su médico.

“Cuidado de la salud habitual” incluye pruebas, exámenes médicos regulares, vacunas u otros tratamientos para cuidar la salud, prestación de asesoramiento cuando lo necesite y referido a hospitales o especialistas cuando sea necesario. Significa que usted y su PCP trabajan en conjunto para mantener su salud o para asegurarse de que usted reciba el cuidado que necesita.

De día o de noche, puede comunicarse con su PCP con solo una llamada telefónica. Asegúrese de llamar a su PCP si tiene preguntas o inquietudes médicas. Si llama fuera del horario de atención o durante los fines de semana, deje un mensaje y un medio de contacto. Su PCP lo llamará lo más rápido posible. Recuerde, su PCP lo conoce y sabe cómo funciona su plan de salud.

Su PCP se encargará de la mayoría de sus necesidades de cuidado de la salud, pero usted debe tener una cita para ver a su PCP. Si no puede asistir a una cita, llame al PCP para informarle al respecto.

- **Si requiere cuidado antes de la primera cita,** llame al consultorio de su PCP para explicarle su inquietud. Su PCP programará una cita más pronto. Debe mantener la primera cita para hablar sobre su historia clínica y realizar preguntas.

- Es importante que pueda visitar a un médico dentro de un período de tiempo razonable, según la finalidad de la cita. Cuando llame para programar una cita, use la siguiente Guía de Citas para informarse sobre la cantidad de tiempo que quizás deba esperar para que le atiendan.

GUÍA DE CITAS	
SI LLAMA PARA ESTE TIPO DE SERVICIO:	**SU CITA DEBE OCURRIR:**
Cuidado preventivo para adultos (servicios como exámenes médicos rutinarios o vacunas)	Dentro de 4 a 12 semanas
Servicios de cuidado de urgencia (cuidado para problemas como esguinces, síntomas de influenza o cortes y heridas menores)	Dentro de las 48 horas
Cuidado de emergencia o de urgencia solicitado después del horario habitual de atención al público del consultorio	Inmediatamente (disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año) en una clínica de cuidado de urgencia (para cuidado de urgencia) o en una sala de emergencias (para cuidado médico en casos de emergencia)
Salud Mental	
Servicios de Rutina	Dentro de 4 a 12 semanas
Servicios de cuidado de urgencia	Dentro de las 48 horas
Servicios en casos de emergencia (servicios para tratar una afección potencialmente mortal)	Inmediatamente (disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año)
Servicios móviles de gestión de crisis	Dentro de los 30 minutos
Trastornos por Consumo de Sustancias	
Servicios de Rutina	Dentro de 4 a 12 semanas
Servicios de cuidado de urgencia	Dentro de las 48 horas
Servicios en casos de emergencia (servicios para tratar una afección potencialmente mortal)	Inmediatamente (disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año)

Si tiene problemas para obtener el cuidado que necesita dentro de los límites de tiempo descritos anteriormente, llame a Servicios para Afiliados al 877-856-5702 (TTY: 711).

Emergencias

Siempre tiene cobertura de emergencia tanto dentro como fuera de nuestra área de servicio. Usted tiene derecho a acudir a cualquier hospital u otro entorno para recibir atención de emergencia. Los servicios de emergencia se ofrecen para los problemas de salud que usted considera que son tan graves que deben ser tratados por un médico de inmediato. Una afección médica de emergencia es una situación que podría poner en peligro su vida o en la que usted podría sufrir un daño permanente si no recibe cuidado de inmediato. Estos son algunos ejemplos de una emergencia:

Huesos rotos	Dolor intenso en el pecho
Sobredosis	Vómitos intensos
Pérdida del conocimiento	Dificultad para respirar
Quemaduras graves	Hemorragia incontrolada
Violación	Durante el embarazo, síntomas como dolor, fiebre, vómitos y/o sangrado vaginal
Convulsiones	Si siente que puede causarse daño a sí mismo o a otras personas

Para decidir si debe ir a una sala de emergencias, necesita cuidado de urgencia o debe recurrir a su PCP, hágase estas preguntas:

- ¿Es seguro esperar y llamar antes a mi médico?
- ¿Es seguro esperar y pedir una cita con mi médico para dentro de uno o dos días?
- ¿Es seguro esperar si puedo tener una cita con mi médico hoy mismo?
- Si mi médico no puede verme, ¿es seguro esperar para realizar la consulta en un centro de cuidado de urgencia?
- ¿Podría morir o sufrir una lesión grave si no recibo ayuda médica de inmediato?

No es necesario que nos llame para obtener una aprobación antes de recibir servicios en casos de emergencia. Si tiene una emergencia, llame al 911 o visite la Sala de Emergencias (ER, por sus siglas en inglés) más cercana a usted. Si no está seguro de qué hacer, llame a su PCP para pedirle ayuda o bien, puede llamar a nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 Horas al **877-837-6952 (TTY: 711)**. Recuerde, si tiene una emergencia médica:

- Llame al 911 o diríjase a la ER más cercana. Asegúrese de decirles que es un afiliado de Humana Healthy Horizons. Muéstreles su tarjeta de Identificación del Afiliado.
- Si el proveedor que se ocupa de su emergencia considera que usted necesita otro tipo de cuidado médico para tratar el problema que causó la emergencia, debe llamar a Humana Healthy Horizons.
- Si puede hacerlo, llame a su PCP en cuanto le sea posible. Hágale saber que se encuentra en una emergencia médica o pídale a otra persona que llame por usted. Luego, llame a su PCP en cuanto pueda después de la emergencia para programar el cuidado de seguimiento.

Si la hospitalizan lo solicitan, asegúrese de que llamen a Humana Healthy Horizons South Carolina dentro de las 24 horas.

Algunas veces puede enfermarse o lesionarse mientras está de viaje. A continuación encontrará algunos consejos sobre qué hacer si le ocurriera esto.

- Si se trata de una emergencia, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana.
- Si no es una emergencia, llame a su PCP para pedirle ayuda y asesoramiento.
- Si no está seguro de si se trata de una emergencia, llame a su PCP o a nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 Horas al **877-837-6952 (TTY: 711)**. Podemos ayudarle a decidir qué hacer. Por ejemplo:

- Indicarle qué hacer en casa.
- Indicarle que vaya al consultorio del PCP.
- Indicarle que vaya a la sala de cuidado de urgencia o de emergencias más cercana.

Si va a un centro de cuidado de urgencias, llame a su PCP tan pronto como pueda. Hágale saber sobre su consulta.

***Recuerde: Acuda al Departamento de Emergencias únicamente si tiene una emergencia.*

Cuidado Posterior a la Estabilización

El cuidado posterior a la estabilización es el cuidado médico que se le brinda después de que usted recibió servicios médicos de emergencia. Este cuidado ayuda a mejorar o resolver su dificultad de salud o a evitar que empeore. No importa si recibe cuidado médico en casos de emergencia dentro o fuera de nuestra red. Cubriremos los servicios necesarios por razones médicas después de una emergencia. Debe recibir cuidado hasta que su afección se estabilice.

Cuidado de Urgencia

Puede que tenga una lesión o una enfermedad que no es de emergencia, pero que de todos modos necesita cuidado inmediato. Las clínicas en tiendas minoristas y los centros de cuidado de urgencia son:

- Convenientes: La mayoría abre temprano, cierra tarde y tiene horarios de atención para fines de semana.
- Rápidos: No necesita cita.
- Atendidos por profesionales capacitados: Puede recibir tratamiento para una variedad de dificultades, incluidos síntomas urgentes similares a la influenza, dolor de estómago moderado, pequeños cortes, lesiones menores, diarrea continua, un niño con dolor de oído que se despierta en medio de la noche y no deja de llorar y sibilancias.

Puede ir a una clínica de cuidado de urgencia para recibir cuidado ese mismo día o programar una cita para el día siguiente. Ya sea que se encuentre en casa o de viaje, llame a su PCP a cualquier hora, de día o de noche. Si no puede comunicarse con su PCP, llame a Servicios para Afiliados. Infórmele a la persona que responde lo que está sucediendo. Esta persona le dirá qué hacer.

Cuidado a Largo Plazo

Si necesita servicios en un centro de enfermería para cuidado a largo plazo, le ayudaremos. Hablaremos con su médico y el centro para asegurarnos de que reciba el cuidado que necesita. Una vez admitido en el centro de enfermería, Humana Healthy Horizons cubrirá los servicios de médicos, servicios de terapia, oxígeno, etc. mientras esté afiliado a nosotros. Tenga en cuenta que después de 30 días en el cuidado a largo plazo, es posible que ya no sea elegible para Humana Healthy Horizons in South Carolina. Sus servicios en el centro de enfermería estarán cubiertos por el Gabinete de Servicios de Salud y la Familia. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Segundas Opiniones

Usted tiene derecho a una segunda opinión sobre su tratamiento, incluidos los procedimientos quirúrgicos y el tratamiento de afecciones complejas o crónicas. Una segunda opinión significa conversar con un médico diferente sobre una dificultad para conocer su punto de vista. Esto puede ayudarle a decidir si determinados servicios o tratamientos son adecuados para usted. Infórmele a su PCP si desea obtener una segunda opinión.

Puede elegir a cualquier médico de nuestra red para que le brinde una segunda opinión sin costo. Si no puede encontrar un médico dentro de nuestra red, le ayudaremos a encontrar un médico fuera de la red. Si necesita consultar a un médico que no está en la red de Humana Healthy Horizons South Carolina para obtener una segunda opinión, debe obtener nuestra aprobación previa (consulte la página 12 para obtener una definición de aprobación previa/autorización previa).

Todos los estudios que se realicen para obtener una segunda opinión deben ser solicitados por un médico que pertenezca a nuestra red. Los estudios solicitados por el médico que le ofrece una segunda opinión deben tener la aprobación previa de Humana Healthy Horizons in South Carolina. Su PCP analizará la segunda opinión y le ayudará a decidir el mejor tratamiento.

Embarazo y Planificación Familiar

Humana Healthy Horizons in South Carolina desea que usted tenga acceso al cuidado de la salud reproductiva. Estos servicios son confidenciales y privados para todos los afiliados, independientemente de su edad. Los servicios y beneficios incluyen lo siguiente:

Enfermedades de Transmisión Sexual

La detección, el diagnóstico y el tratamiento de las infecciones de transmisión sexual es un servicio que se presta sin referencia. Puede atenderse con un proveedor que no esté en la red de Humana Healthy Horizons in South Carolina.

Servicios de Planificación Familiar

Humana Healthy Horizons South Carolina ofrece acceso a servicios de planificación familiar y se brinda de una manera que protege y le permite elegir el método de planificación familiar que desee.

Puede recibir servicios de planificación familiar sin la necesidad de un referido. Puede atenderse con un proveedor que no esté en la red de Humana Healthy Horizons in South Carolina.

Las citas para asesoramiento y servicios médicos están disponibles tan pronto como sea posible dentro de las 4 a 6 semanas. Si no es posible recibir servicios médicos completos para los afiliados menores de 18 años de edad con poca antelación, se brindará asesoramiento y una cita médica de inmediato, preferiblemente dentro de los 10 días. Los servicios de planificación familiar también se brindan en socios de salud calificados para la planificación familiar (p. ej., Planned Parenthood) que podrían no ser parte de la red de Humana Healthy Horizons South Carolina. Los servicios de planificación familiar y servicios de seguimiento son confidenciales para usted e incluso para afiliados menores de 18 años.

Antes de Quedar Embarazada

Nunca es demasiado temprano para prepararse para un embarazo saludable. Si considera la posibilidad de tener un bebé, puede adoptar algunas medidas ahora para estar lo más saludable posible antes de quedar embarazada a fin de reducir posibles problemas durante el embarazo.

- Programe una cita para visitar a su médico y realizarse un examen físico.
- Hable con su médico sobre lo que hace que una dieta sea saludable.
- Hable con su médico sobre los medicamentos que toma actualmente.
- No beba alcohol, no fume y tampoco consuma drogas ilícitas.

Si está embarazada, programe una cita con un obstetra (OB, por sus siglas en inglés). Puede encontrar un OB en su Directorio de Proveedores. Si necesita ayuda, llame a Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**. Asegúrese de programar una cita en cuanto sepa que está embarazada.

Su recién nacido se inscribirá automáticamente en Humana Healthy Horizons South Carolina a partir del mes en que nazca. Puede elegir afiliarlo en otro plan de salud una vez que nazca; llame a South Carolina Healthy Connections Choices al **877-552-4642 (TTY: 877-552-4670)**.

Medicamentos Recetados

Gestionar sus medicamentos es importante. Queremos que se sienta cómodo sabiendo qué medicamentos cubre su plan. Como afiliado de Humana Healthy Horizons South Carolina, puede acceder a una amplia gama de medicamentos seguros y eficaces. Estos medicamentos se encuentran en nuestra Lista Completa de Medicamentos (CDL, por sus siglas en inglés). Esta lista también incluye medicamentos en clases terapéuticas que están en la lista de medicamentos preferidos (PDL, por sus siglas en inglés) del estado y clases adicionales de medicamentos que no son administrados por el estado.

Humana cumple con todos los requisitos estatales sobre qué medicamentos se incluyen en la lista de medicamentos. Los afiliados pueden usar el sitio web de Humana para encontrar la lista de medicamentos preferidos del Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina y ver si necesitan aprobación para los medicamentos administrados por el estado.

Los medicamentos no administrados que no están en la lista de medicamentos preferidos del estado están disponibles para nuestros miembros cuando son médicamente necesarios. Cualquier solicitud para un medicamento no administrado o un medicamento en la lista del estado que requiera autorización previa debe presentarse utilizando el proceso de autorización previa, antes de que el medicamento pueda ser cubierto.

Lista Completa de Medicamentos (CDL, por sus siglas en inglés)

Su proveedor utilizará la CDL para elegir el mejor medicamento para tratarlos a usted y a su afección. Ocasionalmente, es posible que su proveedor deba obtener nuestra aprobación si desea que usted utilice un medicamento que no está en nuestra CDL. Su proveedor también deberá obtener aprobación si los medicamentos cubiertos tienen un límite, como el siguiente:

- Límite de edad: cubierto para determinado grupo de edad.
- Límites de cantidad: un límite en la cantidad de medicamentos que puede obtener de una sola vez.
- Autorización previa: requiere aprobación antes de que se pueda cubrir.

No cubriremos algunos medicamentos, como, por ejemplo:

- Medicamentos utilizados para ayudarla a quedar embarazada

- Medicamentos utilizados para la disfunción eréctil.
- Medicamentos que son para fines cosméticos o para ayudar a hacer crecer el cabello.
- Medicamentos para la Implementación de Estudios de Eficacia de Fármacos (DESI, por sus siglas en inglés) y medicamentos idénticos, relacionados o similares a dichos medicamentos.
- Medicamentos en etapa de investigación o experimentales.
- Medicamentos utilizados con cualquier fin que no sea uno aceptado por razones médicas.
- Medicamentos utilizados para la disforia de género según la ley de South Carolina

La CDL puede cambiar de vez en cuando. Se añaden nuevos medicamentos o se eliminan los que estaban según sea necesario. No se preocupe; le notificaremos si su medicamento se elimina de la PDL. Puede encontrar la CDL más actualizada en nuestro sitio web en es-www.humana.com/SouthCarolinaDocuments.

Para conocer las políticas vigentes de cobertura médica y farmacéutica, consulte Políticas de Cobertura Farmacéutica y Médica.

Farmacias Participantes

Puede surtir su receta en cualquier farmacia que acepte Humana Healthy Horizons in Indiana. Utilice nuestro servicio en línea “Find a Pharmacy” (Encontrar una farmacia) en es-www.humana.com/FindaPharmacy para encontrar una farmacia de la red cerca de usted. Asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de afiliado a la farmacia.

Como afiliado de Humana Healthy Horizons in South Carolina, puede utilizar la farmacia de pedidos por correo de Humana, CenterWell Pharmacy®, que le enviará los medicamentos a su domicilio.

Si necesita medicamentos para tratar una afección grave o duradera como cáncer, virus de la inmunodeficiencia humana (HIV, por sus siglas en inglés) o esclerosis múltiple, por ejemplo, puede que necesite que una farmacia especializada surta sus recetas. Los medicamentos para tratar una afección grave o duradera pueden estar disponibles solo en ciertas ubicaciones.

Es posible que deba surtir sus recetas especializadas en nuestra farmacia CenterWell Specialty Pharmacy®. Esta farmacia le surtirá y enviará su receta especializada a su domicilio o proveedor.

Para obtener más información, visite CenterWellPharmacy.com.

Copago

No hay copagos para todos los afiliados de Medicaid inscritos en el plan Humana Healthy Horizons in South Carolina.

Artículos para la Salud y el Bienestar de OTC

Como parte de su beneficio farmacéutico ampliado, usted tiene un subsidio trimestral de $65 para gastar en productos OTC para la salud y el bienestar. Estos medicamentos se enviarán por UPS o por el Servicio Postal de EE. UU. dentro de los 10 a 14 días hábiles

posteriores a la realización del pedido. No deberá pagar ningún cargo por el envío. Visite es-www.humana.com/SouthCarolinaPharmacy para ver la lista completa de artículos de salud y bienestar disponibles, así como el formulario de pedido de OTC. Tenga en cuenta que algunos medicamentos de venta libre están cubiertos por su beneficio de farmacia.

Si tiene preguntas sobre este servicio de pedido por correo, llame al:

CenterWell Pharmacy

800-379-0092 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 11:00 p.m., y sábados, de 8:00 a.m. a 6:30 p.m., hora del este.

Programa Estatal de Fijación de Farmacias (SPLIP, por sus siglas en inglés)

Es posible que vea diferentes profesionales que recetan para diferentes necesidades de cuidado médico. Cada profesional que receta puede recetar diferentes medicamentos, y usar una farmacia puede ayudar a garantizar que reciba el mejor cuidado posible.

Si usted es elegible para este programa, trabajaremos con usted y su proveedor para que sus recetas se transfieran a una farmacia para que surtir las recetas sea lo más fácil posible.

Una ubicación de farmacia ayudará a brindar una mejor coordinación del cuidado de la salud para garantizar que esté recibiendo los medicamentos adecuados para mantenerse saludable. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con nosotros por:

- Teléfono: **833-410-2496**, de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., hora del este. Fuera del horario normal, deje un correo de voz con el nombre del afiliado, el número de identificación del afiliado de Humana, el número de caso, el número de teléfono de contacto y una descripción detallada de su solicitud.
- Fax: **1-502-996-8184**
- Correo electrónico: CPORM@humana.com

Información Adicional:

Esperamos que no tenga que pagar ningún medicamento con desembolso personal. Si lo hace, infórmenos completando un formulario de reclamación de reembolso y es posible que reciba un reembolso. Puede encontrar el formulario de solicitud de reembolso de medicamento recetado en es-www.humana.com/SouthCarolinaDocuments.

Póngase en contacto con Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)** para obtener ayuda con sus preguntas sobre farmacia.

Servicios de Salud del Comportamiento y Mental

La salud del comportamiento y mental es una parte importante de su bienestar general. Nuestra meta es ayudarle a ocuparse de todas sus necesidades de salud. Deseamos asegurarnos de que usted reciba el cuidado adecuado para ayudarle a mantenerse bien.

Puede tener a su disposición muchos servicios de salud del comportamiento y mental. Estos incluyen los siguientes:

- Servicios ambulatorios como, por ejemplo, orientación para personas, grupos y familias.

- Apoyo entre pares.
- Ayuda con los medicamentos.
- Pruebas de detección y evaluación de consumo de drogas y alcohol.
- Servicios por consumo de sustancias, incluidos los servicios residenciales para afiliados, independientemente de su edad.
- Programas Terapéuticos de Rehabilitación (TRP, por sus siglas en inglés).
- Tratamiento diurno.
- Evaluaciones Psicológicas.
- Intervención en Casos de Crisis.
- Otros servicios de apoyo de la comunidad para ayudarle a sentirse mejor.

Pedir ayuda está BIEN. Puede utilizar los servicios de cuidado de la salud del comportamiento y mental para ayudarle a sobrellevar todo tipo de dificultades. Estas dificultades pueden incluir estrés, trauma, preocupaciones o tristeza. Algunas veces, simplemente necesita alguien con quien hablar. Podemos ayudarle a determinar qué tipo de cuidado necesita y podemos ayudarle a comunicarse con un proveedor con experiencia.

Estamos aquí para ayudarle. Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**. Un miembro de nuestro personal puede ayudarle a encontrar un proveedor o a programar una cita.

Cuidado Fuera de South Carolina

En algunos casos, podemos pagar por los servicios de cuidado de la salud que recibe de un proveedor ubicado a lo largo de la frontera de South Carolina o en otro estado. Humana Healthy Horizons South Carolina y su PCP pueden brindarle más información sobre qué proveedores y servicios están cubiertos fuera de South Carolina, y cómo puede acceder a ellos si es necesario.

- Si necesita cuidado médico en casos de emergencia necesario por razones médicas mientras viaja a cualquier lugar dentro de los Estados Unidos, pagaremos por su cuidado.
- No pagaremos por el cuidado que reciba fuera de los Estados Unidos.

Si tiene alguna pregunta sobre cómo obtener cuidado fuera de South Carolina o los Estados Unidos, hable con su PCP o llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Parte II: Sus Beneficios: Qué está cubierto para los afiliados de Humana Healthy Horizons in South Carolina

Cubrimos todos los servicios cubiertos por Medicaid necesarios por razones médicas sin costo para usted. Estos servicios son equivalentes a los que se prestan a los afiliados de Medicaid según el programa de cargo por servicio y por las mismas cantidades, períodos y alcance. Los servicios deben responder a sus necesidades médicas como indica su médico, ayudarle a alcanzar el crecimiento y desarrollo adecuados para cada edad y a lograr, mantener o recobrar su capacidad funcional. Los servicios que apoyan a personas con afecciones en curso o afecciones crónicas o a personas que reciben servicios y apoyos de largo plazo se autorizan de manera que refleja la necesidad permanente de recibir tales servicios y apoyos.

A continuación, encontrará detalles relacionados con los servicios cubiertos y no cubiertos. Le recomendamos que consulte este manual para sus necesidades y orientaciones futuras.

Beneficios

Sus beneficios para la salud pueden ayudarle a mantenerse lo más saludable posible. Podemos ayudarle a encontrar un proveedor de la red para que pueda utilizar los servicios cubiertos que necesita. Puede llamar al **866-432-0001 (TTY: 711)** para obtener ayuda en los siguientes casos:

- Si necesita realizarse un examen físico o vacunas.
- Tiene una condición médica (por ejemplo, diabetes, cáncer, problemas cardíacos)
- Si está embarazada.
- Si está enfermo o lesionado.
- Si sufre un trastorno por consumo de sustancias o tiene necesidades relacionadas con la salud del comportamiento.
- Si necesita ayuda para realizar tareas como comer, bañarse, vestirse u otras actividades de la vida diaria.
- Si necesita ayuda para acudir al consultorio del médico.
- Si necesita medicamentos.

La siguiente sección describe los servicios específicos cubiertos por Medicaid. Consulte a su PCP o llame a Servicios para Afiliados si tiene preguntas sobre sus beneficios.

Servicios Cubiertos por Humana Healthy Horizons in South Carolina

Los siguientes servicios deben obtenerse de los proveedores que están en nuestra red de proveedores. Los servicios deben ser médicamente necesarios y deben ser proporcionados y administrados por su PCP. Hable con su PCP o llame a Servicios para Afiliados si tiene alguna pregunta o necesita ayuda con cualquier servicio de salud.

Cuidado de la Salud Habitual

- Consultas médicas a su PCP, incluidos los exámenes médicos y pruebas regulares, y las pruebas de laboratorio rutinarias.
- Consultas médicas a especialistas.
- Exámenes de la vista o auditivos.
- Cuidado preventivo de bebés.
- Cuidado preventivo infantil
- Las inmunizaciones (vacunas) para niños menores de 18 años están cubiertas a través del Programa de Vacunas para Niños (VFC, por sus siglas en inglés)
- Las vacunas para adultos mayores de 19 años están cubiertas según lo recomendado por el Comité Asesor de Prácticas de Vacunación (ACIP, por sus siglas en inglés)
- Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT, por sus siglas en inglés) para afiliados menores de 21 años
- Terapias de rehabilitación para niños: las terapias de rehabilitación no hospitalarias para afiliados menores de 21 años se proporcionan a través de las Autoridades Educativas Locales (LEA, por sus siglas en inglés) o el Programa de Servicios de Rehabilitación Privados.
- Ayuda para dejar de sumergirse, fumar y/o vapear

Cuidado de Maternidad

- Cuidado médico durante el embarazo
- Pruebas de audición para recién nacidos (realizadas a recién nacidos en un entorno hospitalario para pacientes internados)
- Pruebas metabólicas para recién nacidos
- Clases de educación para el parto
- Servicios de obstetricia y ginecología, y servicios de hospital
- Servicios de administración de cuidados para afiliadas embarazadas y hasta 12 meses después del parto
- Cuidado hospitalario
- Cuidado para pacientes hospitalizados
- Cuidado ambulatorio
- Pruebas de laboratorio, radiografías y otras pruebas
- BabyNet es un servicio para bebés y niños pequeños menores de tres años con retrasos en el desarrollo

Servicios de Salud en el Hogar

- Deben ser necesarios por razones médicas y solicitados por su médico
- Servicios de enfermería especializada por tiempo limitado
- Terapias especializadas, como fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional
- Servicios de asistente de cuidado de la salud en el hogar (ayuda con actividades como bañarse, vestirse, preparar comidas y actividades de limpieza)
- Suministros médicos

Servicios de Cuidado Personal

- Deben ser necesarios por razones médicas y solicitados por su médico.
- Ayuda para realizar las actividades comunes de la vida diaria, como comer, vestirse y bañarse, para personas con discapacidades y afecciones médicas en curso.

Cuidado de la Vista

- Servicios prestados por oftalmólogos y optometristas, como exámenes de la vista rutinarios y lentes necesarios por razones médicas.
- Consultas a especialistas para enfermedades de la vista.

Trasplante y Servicios Relacionados con el Trasplante

- Evaluaciones dentro y fuera del estado
- Servicios de preadmisión
- Servicios posteriores al trasplante tras el alta
- Servicios de farmacia posteriores al trasplante

Servicios para Enfermedades Transmisibles

- Exámenes
- Evaluaciones
- Procedimientos diagnósticos
- Educación y consejería para la salud
- Tratamiento
- Rastreo de contactos, de acuerdo con los estándares de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés)
- Se prestan servicios de extensión especializados, como la terapia de observación directa (DOT, por sus siglas en inglés) para los casos de tuberculosis
- Todos los afiliados tienen la libertad de recibir pruebas de tuberculosis, ETS y VIH/SIDA y servicios de asesoramiento de cualquier agencia pública sin ninguna restricción

Farmacia

- Medicamentos recetados
- Insulina, Monitor Continuo de Glucosa (CGM, por sus siglas en inglés) y otros suministros para diabéticos (como jeringas, tiras reactivas, lancetas y agujas para pluma)
- Productos para dejar de fumar
- Selección de medicamentos de venta libre (OTC, por sus siglas en inglés) con receta
- Anticoncepción
- Ciertas vacunas

Cuidado Médico en Casos de Emergencia

- Los servicios de cuidado médico en casos de emergencia son procedimientos, tratamientos o servicios necesarios para evaluar o estabilizar una emergencia.
- Después de haber recibido cuidado médico en casos de emergencia, es posible que necesite otro tipo de cuidado para asegurarse de que se mantiene en condiciones estables.
- Según sea la necesidad, es posible que reciba tratamiento en el departamento de emergencias, en una sala de hospitalización o en otro entorno.

Cuidado Especializado

- Servicios de cuidado respiratorio
- Servicios de podología
- Servicios de quiropráctica (6 visitas por año del plan, del 1 de julio al 30 de junio)
- Servicios de cuidado cardiaco
- Servicios quirúrgicos

Servicios de Hogar para Personas de la Tercera Edad

- Humana Healthy Horizons South Carolina cubrirá servicios como servicios médicos, servicios de terapia, oxígeno, etc.
- Deben ser solicitados por un médico y estar autorizados por Humana Healthy Horizons.
- Incluye estancias de corta duración o de rehabilitación
- Usted debe recibir este cuidado en un hogar para personas de la tercera edad que esté dentro de nuestra red de proveedores.
- Para obtener más información, consulte la sección Cuidado a Largo Plazo de este manual.

Servicios para la Salud del Comportamiento y Servicios para Trastornos por Consumo de Sustancias

El cuidado de salud del comportamiento incluye servicios de tratamiento de la salud mental (su bienestar emocional, psicológico y social), trastornos por consumo de sustancias (alcohol y drogas) y rehabilitación. Todos los afiliados tienen acceso a servicios de ayuda para dificultades de salud mental, como depresión o ansiedad, o de ayuda para trastornos por consumo de alcohol u otras sustancias. Estos servicios incluyen lo siguiente:

Servicios para la Salud del Comportamiento

- Servicios para ayudarle a determinar si tiene una necesidad de salud mental (servicios de evaluación de diagnóstico)
- Terapia individual, grupal y familiar
- Servicios móviles de gestión de crisis
- Programas de crisis en centros
- Servicios especializados de salud conductual para niños con autismo
- Servicios para la salud del comportamiento ambulatorios
- Servicios para la salud del comportamiento ambulatorios en la sala de emergencias
- Servicios para la salud del comportamiento para pacientes internados
- Tratamiento intensivo de salud conductual basado en la investigación
- Hospitalización parcial
- Otros servicios de apoyo, como apoyo entre pares, apoyo comunitario integral y servicios para Enfermedades Mentales Graves (SMI, por sus siglas en inglés)

Servicios para Trastornos por Uso de Sustancias

- Tratamiento con opioides para pacientes ambulatorios
- Manejo de desintoxicación para pacientes ambulatorios
- Manejo médico de desintoxicación no hospitalario
- Centro de tratamiento de abuso de alcohol y drogas, manejo de la abstinencia, estabilización de crisis
- Servicios de apoyo entre pares y gestión de casos específicos

Si cree que necesita acceso a servicios para la salud del comportamiento más intensivos que Humana Healthy Horizons in South Carolina no brinda, hable con su PCP o llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711).**

Servicios de Transporte

Si tiene una emergencia médica, llame al 911.

El transporte está disponible para citas médicas, diálisis, radiografías, análisis de laboratorio, farmacia u otras citas médicas. El estado cubre el transporte en ambulancia de ida y vuelta a las citas médicas cuando el afiliado debe ser transportado en camilla y no puede viajar en automóvil. Debe obtener una autorización previa para el transporte en ambulancia que no sea de emergencia o cualquier otro transporte que no sea de emergencia.

Cómo Obtener Transporte que No Sea de Emergencia

Medicaid de South Carolina utiliza ModivCare (anteriormente LogistiCare) como su agente de transporte.

Para solicitar un traslado, llame al menos 3 días antes de su cita.

Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Para cancelar un traslado, llame al menos 24 horas antes.

Planificación Familiar

Puede ir a cualquier médico o clínica que acepte Medicaid y ofrezca servicios de planificación familiar. También puede visitar a uno de nuestros proveedores de planificación familiar. De cualquier manera, no necesita un referido de su PCP. Puede obtener anticonceptivos y dispositivos anticonceptivos (IUD, dispositivos anticonceptivos implantables y otros) disponibles con una receta, así como servicios de anticoncepción de emergencia y esterilización de emergencia. También puede consultar a un proveedor de planificación familiar para realizar pruebas y tratamiento del virus de inmunodeficiencia humana (VIH) e infecciones de transmisión sexual (ITS), y asesoramiento relacionado con los resultados de sus pruebas. Las pruebas de detección del cáncer y otras afecciones relacionadas también se incluyen en las visitas de planificación familiar.

El plan también cubrirá los procedimientos de esterilización, como la ligadura de trompas y la histerectomía, en determinadas circunstancias, con los formularios de consentimiento correspondientes que deben ser firmados por la afiliada y el proveedor.

El Plan cubrirá los abortos de emergencia y no de emergencia solo cuando un médico haya encontrado y certificado por escrito, en el Formulario de Declaración de Aborto, que, según el criterio profesional, el embarazo fue el resultado de una violación o incesto o que la madre sufre de una condición que pone en peligro su vida y que pondría a la madre en peligro de muerte a menos que se realice un aborto.

Otros Servicios Cubiertos

- Equipos médicos duraderos/prótesis/órtesis.
- Productos y servicios de audición.
- Servicios de atención virtual (telesalud), si su proveedor ofrece este tipo de servicios.
- Apoyo adicional para manejar su salud.
- Terapia de infusión en el hogar.
- Servicios de una Clínica de Salud Rural (RHC, por sus siglas en inglés).
- Servicios de un Centro de Salud con Calificación Federal (FQHC, por sus siglas en inglés).
- Servicios del Centro de Evaluación del Desarrollo (DEC).

Si tiene alguna pregunta sobre cualquiera de los beneficios mencionados anteriormente, hable con su PCP o llame a Servicios para Afiliados.

Beneficios que Ofrece el Estado

Humana Healthy Horizons in South Carolina proporcionará la mayoría de sus servicios. Medicaid de South Carolina proporcionará algunos de sus servicios. Utilizará su tarjeta de identificación de Medicaid cuando reciba cualquiera de los siguientes servicios:

- **Servicios Dentales:** Los servicios dentales de rutina y de emergencia están disponibles para afiliados menores de 21 años. Hay servicios dentales limitados disponibles para afiliados mayores de 21 años. Comuníquese con DentaQuest al **888-307-6552** (línea gratuita) o visite Dentaquest.com.
- **Servicios de Administración de Casos Específicos (TCM, por sus siglas en inglés):** La TCM consiste en servicios que ayudan a una persona que cumple los requisitos del Plan Estatal a acceder a los servicios médicos, sociales, educativos y de otro tipo que necesite. Contáctese al **888-356-2197**.
- **Servicios de Planificación Familiar de Servicios de Prevención de Embarazo Adolescente de Medicaid (MAPPS, por sus siglas en inglés):** Los MAPPS ofrecen Servicios de Planificación Familiar financiados por Medicaid a jóvenes en riesgo. Los MAPP están diseñados para prevenir el embarazo adolescente entre los jóvenes en riesgo, promover la abstinencia y educar a los jóvenes para que tomen decisiones responsables sobre la actividad sexual. Estos servicios se brindan en escuelas, oficinas, hogares y otros entornos aprobados.

Apoyo Adicional para Manejar Su Salud

Nos preocupamos por usted y nos esforzamos por ofrecerle soluciones para los problemas que enfrenta a diario; para ello, brindamos servicios de valor añadido como estos:

- Un programa de recompensas por comportamientos saludables.
- Servicios de visión ampliados para adultos
- Un programa de control del peso.
- Preparación de pruebas de Desarrollo de la Enseñanza General (GED, por sus siglas en inglés).
- Coordinación de casos
- Manejo de enfermedades.

Para obtener más información sobre cómo puede recibir apoyo adicional para manejar su salud, hable con su PCP o llame a los Servicios de Apoyo de Coordinación del Cuidado de la Salud al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Coordinación de Cuidado y Servicios de Extensión

Los niños y adultos con necesidades de cuidado de la salud especiales a menudo se benefician con la coordinación del cuidado de la salud. Ofrecemos servicios de Coordinación de Cuidado a todos los afiliados que pueden beneficiarse de este programa. Los afiliados también pueden autorreferirse. Tenemos profesionales de enfermería registrados, trabajadores sociales y otros trabajadores de extensión que pueden trabajar con usted de manera personalizada para ayudar a coordinar su cuidado de la salud. Esta coordinación puede incluir ayudarle a encontrar los recursos comunitarios que necesita. Podemos comunicarnos con usted si:

- Su médico nos pide que nos comuniquemos con usted.

- Usted nos pide que le llamemos.
- Nuestro personal considera que este servicio resultaría útil tanto a usted como a su familia.

Los Servicios de Coordinación del Cuidado de la Salud pueden hacer lo siguiente:

- Coordinar sus citas y ayudarle a organizar el transporte hacia y desde el médico
- Ayudarle a lograr sus metas para manejar mejor sus afecciones médicas actuales
- Responder preguntas acerca del efecto de los medicamentos y cómo tomarlos
- Hacer un seguimiento con sus médicos o especialistas sobre su cuidado
- Conectarle con recursos útiles en su comunidad
- Ayudarle a continuar recibiendo el cuidado que necesita si cambia de plan de salud o de médicos
- Ayudarle a determinar cuándo obtener cuidado médico de parte de su PCP, Cuidado de Urgencia o ER

Hay varios programas de Coordinación del Cuidado de la Salud disponibles, entre ellos:

Coordinación del Cuidado de la Salud Complejo

Los afiliados a Humana Healthy Horizons in South Carolina pueden ser elegibles para recibir servicios de Coordinación del Cuidado de la Salud Complejo si son internados en varias oportunidades o si tienen necesidades médicas complejas que requieren asistencia frecuente y permanente. La Coordinación del Cuidado de la Salud Complejo brinda apoyo a los afiliados que tienen necesidades clínicas, del comportamiento, funcionales o sociales complejas, que tienen los factores de riesgo más altos, tales como varias afecciones, o toman varios medicamentos, y este apoyo se brinda dentro de múltiples sistemas que, a menudo, tienen los costos más elevados.

Para obtener información adicional sobre el Programa de Coordinación del Cuidado de la Salud Complejo, cómo autorreferirse o excluirse voluntariamente del Programa de Coordinación de Cuidado de la Salud Complejo, puede comunicarse por teléfono con nuestros Servicios de Apoyo de Coordinación de Cuidados al **866-432-0001 (TTY: 711).**

Las intervenciones requeridas son más intensivas. Un equipo de proveedores de cuidado de la salud, trabajadores sociales y aliados de servicios comunitarios están disponibles para asegurarse de que se satisfagan sus necesidades y se hagan todos los esfuerzos para mejorar y optimizar su salud y bienestar general. El programa de coordinación del cuidado de la salud es opcional.

Programa HumanaBeginnings

Nuestro programa HumanaBeginnings® ayuda a nuestras afiliadas embarazadas durante y luego del embarazo. Adaptamos este programa a cada una de nuestras afiliadas embarazadas, para asegurarnos de que reciban la atención que necesitan, como apoyo adicional de una enfermera, recursos sobre el embarazo y la planificación familiar, y tarjetas de regalo.

Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este, para obtener más información y afiliarse en el programa HumanaBeginnings.

Transiciones en el Cuidado

Si está internado, nuestros coordinadores de cuidado de la salud pueden ayudarle antes de irse del hospital. Podemos hacer lo siguiente:

- Responder todas sus preguntas con respecto a su salida del hospital.
- Responder sus preguntas sobre los medicamentos que le receta su médico.
- Ayudarle a programar las consultas con su médico.
- Ayudarle a organizar la ayuda que necesite cuando regrese a su domicilio.

Si usted o un familiar necesitan ayuda cuando usted regresa del hospital, o si usted necesita ayuda en la transición a su domicilio desde otros lugares donde recibió tratamiento, avísenos. Puede comunicarse con servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Manejo de Enfermedades

Humana Healthy Horizons in South Carolina brinda a los afiliados con condiciones crónicas acceso a servicios de atención integral que pueden ayudar a mejorar la calidad de vida y ayudar a reducir los costos de atención médica. Estos servicios de atención integral ayudan a los afiliados a abordar posibles comorbilidades u otras complicaciones y a evitar complicaciones.

Podemos ayudarle a aprender sobre su afección y cómo puede cuidar mejor de su salud. Tenemos programas para lo siguiente:

- Asma
- Trastorno Bipolar
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (COPD, por sus siglas en inglés)
- Diabetes
- Enfermedad del Corazón
- HIV/AIDS
- Hipertensión
- Esquizofrenia

Podemos hacer lo siguiente:

- Ayudarle a entender la importancia de controlar la enfermedad.
- Darle consejos sobre cómo cuidarse bien.
- Promover elecciones de estilo de vida saludables.

Para obtener información adicional sobre nuestro Programa de Coordinación del Cuidado de la Salud, cómo autorreferirse a cualquiera de nuestros Programas de Coordinación del Cuidado de la Salud o retirarse voluntariamente de cualquiera de nuestros Programas de Coordinación del Cuidado de la Salud, puede comunicarse por teléfono con nuestros Servicios de Apoyo de Coordinación del Cuidado de la Salud, al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Si hay algún cambio en sus beneficios, le informaremos por escrito con 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio.

Ayuda con Problemas que No Requieren Cuidado Médico

Puede ser difícil enfocarse en su salud si tiene problemas con su vivienda o le preocupa tener suficiente comida para alimentar a su familia. Humana Healthy Horizons in South Carolina puede conectarlo con recursos en su comunidad para ayudarle a manejar dificultades más allá de su cuidado médico.

Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)** si:

- Le preocupan sus condiciones de vivienda o de vida.
- Tiene dificultades para conseguir suficiente comida para alimentarse o alimentar a su familia.
- Tiene problemas para acudir a las citas, al trabajo o a la escuela debido a dificultades de transporte.
- Se siente inseguro o está experimentando violencia doméstica (llame al 911, si está en peligro inmediato).

Otros Programas que Le Ayudarán a Mantenerse Saludable

Aesoramiento para el Control de Peso

Asesoramiento para el Control de Peso ofrece apoyo personalizado para los afiliados que desean alcanzar o mantener un peso saludable. Nuestros Asesores de Salud y Bienestar, Certificados por el Consejo Nacional, son expertos en orientar a las personas que desean mejorar su vida y su bienestar. Después de obtener la aprobación de un médico, los participantes completan 6 sesiones con un entrenador de bienestar. Los participantes tienen 12 meses para completar el programa. Disponible para afiliados de 12 años de edad en adelante.

Encuentre más información disponible en la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons. Para comenzar, llame al **800-955-0782 (TTY: 711)** y presione 2 para Tratamiento para el Control de Peso.

Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear

Nuestro Programa de Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear ofrece apoyo personalizado a los afiliados que desean dejar de consumir productos con nicotina. Nuestros Asesores de Salud y Bienestar, Certificados por el Consejo Nacional, son expertos en orientar a las personas que desean mejorar su vida y su bienestar. Los participantes completan 8 sesiones con un Asesor de Bienestar y tienen 12 meses para completar el programa. Disponible para afiliados de 12 años de edad en adelante.

Encuentre más información disponible en la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons. Para comenzar, llame al **800-955-0782 (TTY: 711)** y presione 1 para Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear.

El programa también ofrece apoyo para productos de venta sin receta (OTC, por sus siglas en inglés) y medicamentos recetados para la terapia de reemplazo de nicotina (NRT, por sus siglas en inglés) para los afiliados de 18 años de edad en adelante.

Beneficios Adicionales

Beneficios de Valor Añadido

Como afiliado de Humana, ¡recibe más! Recibe estos beneficios, herramientas y servicios extra sin ningún costo para usted.

Beneficios de Valor Añadido	Edad	Detalles
Comidas para el Bebé y para Mí	Todas	Hasta 2 comidas precocinadas a domicilio al día durante 10 semanas para las afiliadas embarazadas de alto riesgo. Se requiere la aprobación del Coordinador de Cuidado de la Salud.
Extractores de leche	Todas	Las mujeres embarazadas y en etapa de posparto pueden recibir 1 extractor de leche no hospitalario cada 2 años.
Silla de coche convertible y cuna portátil	Todas	Prepárese para la llegada de su bebé con artículos esenciales que la ayuden a mantenerse segura en casa y mientras viaja. Las familias que participan activamente en el programa HumanaBeginnings® pueden recibir un asiento de seguridad infantil para automóvil o una cuna portátil gratis después de completar la evaluación integral prenatal. También pueden recibir un artículo gratuito adicional que no se recibió previamente después de completar la evaluación posparto y una llamada de seguimiento para cada bebé por embarazo. Para solicitar este beneficio, comuníquese con su Coordinador de Cuidado de la Salud.
Pruebas de Desarrollo Educativo General (GED, por sus siglas en inglés)	De 16 años de edad en adelante	Asistencia para la preparación de las pruebas del GED, incluido un asesor bilingüe, acceso a material de orientación y estudio, y utilización ilimitada de pruebas de práctica. La asistencia para la preparación de las pruebas se brinda de manera virtual para permitir la máxima flexibilidad para los afiliados. También incluye una garantía de aprobación de la prueba para brindar a los afiliados múltiples intentos para aprobarla. Puede tener entre 16 y 18 años si tiene un formulario de Verificación de Retiro Escolar de South Carolina completado por el director o supervisor de asistencia de la última escuela a la que asistió. El GED se puede tomar a la edad de 19+ años sin el formulario de Verificación de Retiro Escolar de South Carolina.

Beneficios de Valor Añadido	Edad	Detalles
Caja de Alimentos Nutritivos	Todas	La mala nutrición puede empeorar las afecciones de salud existentes y retrasar la recuperación, mientras que una dieta saludable puede prevenir y controlar enfermedades. Si vive o tiene el riesgo de vivir con afecciones crónicas que califiquen, los afiliados pueden obtener hasta cuatro cajas de frutas y verduras que contienen alimentos nutritivos que cumplen con las pautas dietéticas médicas y materiales educativos que incluyen recetas adaptadas a su afección. Los afiliados deben tener al menos 1 de las siguientes condiciones crónicas calificadas: • Insuficiencia cardíaca congestiva (ICC) • Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (COPD, por sus siglas en inglés) • Enfermedad renal crónica • Enfermedad renal terminal • Cáncer • Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) • Enfermedad Mental Grave (SMI) • Diabetes tipo I • Diabetes tipo II
Intervenciones Domiciliarias para el Asma	Todas	El afiliado puede recibir una asignación de hasta $200 por año para ropa de cama libre de alérgenos, limpieza de alfombras y/o purificador de aire. El afiliado debe ser asmático.
Asistencia para la vivienda (continúa en la página siguiente)	De 18 años de edad en adelante	Hasta $500 por afiliado por año (el subsidio no utilizado no se transfiere al siguiente año) para ayudar con los siguientes gastos de vivienda: • Alquiler del apartamento o pago de hipoteca (se requiere aviso de pago atrasado). • Pago de servicios públicos de electricidad, agua o gas (se requiere aviso de pago atrasado). • Alquiler de Parque de Remolques y lote si esta es su residencia permanente (se requiere aviso de pago atrasado).

Beneficios de Valor Añadido	Edad	Detalles
Asistencia para la vivienda (continuación)	De 18 años de edad en adelante	• Gastos de mudanza a través de una empresa de mudanzas autorizada al cuando se hace la transición de una autoridad de vivienda pública. Se requiere la aprobación del plan. • El afiliado no debe vivir en un centro residencial o de enfermería especializada. • Los fondos no se pagarán directamente al afiliado. • Si la factura está a nombre del cónyuge, se puede presentar un certificado de matrimonio como prueba.
Apoyo a la vivienda para afiliados de SMI	De 18 años de edad en adelante	Los afiliados diagnosticados con una enfermedad mental grave y elegibles para la administración intensiva de casos que no tienen hogar, corren un riesgo inminente de quedarse sin hogar o están en transición de un centro residencial o para pacientes hospitalizados de salud conductual sin una vivienda estable pueden ser elegibles para asistencia de vivienda de hasta $5,000. Esta asistencia que se brinda una vez en toda la vida puede cubrir el alquiler/hipoteca, los depósitos de seguridad y los depósitos de servicios públicos, los muebles/ suministros del hogar y los gastos de mudanza. Los beneficios se adaptarán para satisfacer las necesidades funcionales de cada afiliado. Los afiliados deben cumplir con los siguientes criterios: • Diagnosticado con una enfermedad mental grave • Elegible para la administración intensiva de casos • Personas sin hogar (según la definición de HUD) o en riesgo inminente de quedarse sin hogar (es decir, ser desalojado o perder su vivienda actual) • Debe poder seguir pagando sus gastos una vez que se le otorgue este beneficio único • Acepta voluntariamente el subsidio de apoyo a la vivienda
Circuncisión para Recién Nacido	De 29 días a 12 meses de edad	Circuncisión para todos los afiliados varones recién nacidos

Beneficios de Valor Añadido	Edad	Detalles
Transporte No Médico	De 18 años de edad en adelante	Hasta 15 viajes de ida y vuelta (o 30 viajes de un trayecto) a una distancia máxima de 30 millas por transporte no médico, por año, hasta lugares como grupos de apoyo social, clases de bienestar, citas con el programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC, por sus siglas en inglés) y el Programa Asistencial de Nutrición Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés) y bancos de alimentos. Esta prestación también ofrece transporte a lugares que brindan beneficios sociales e integración comunitaria a los afiliados, como centros comunitarios y vecinales, parques, zonas recreativas e iglesias.
Subsidio Farmacéutico OTC	Todas	El subsidio de hasta $65 por trimestre permite a los afiliados comprar productos que apoyan el manejo de afecciones crónicas, medicamentos como analgésicos, cremas para la dermatitis del pañal, medicamentos para aliviar la tos y el resfriado, y equipos de primeros auxilios que no requieren receta.
Comidas para Después del Alta Hospitalaria	Todas	Hasta 14 comidas entregadas a domicilio después del alta de un centro residencial o para pacientes hospitalizados. Límite de cuatro altas por año.
Caja de Alimentos Frescos para el Cuidado Maternal	Todas	Para reducir las barreras de acceso y costos, Humana entrega hasta 4 cajas de alimentos frescos, nutritivos y de temporada anualmente con la aprobación del Coordinador de Cuidado de la Salud. Cada caja viene con un folleto educativo adaptado a los artículos específicos de la entrega con recetas e ideas de comidas.
Dispositivo de Autocontrol: Kit para Controlar la Presión Arterial	De 21 años de edad en adelante	Los afiliados pueden recibir un kit digital para medir la presión arterial, que incluye un brazalete y un monitor, cada 3 años. • Se requiere autorización previa para afiliados menores de 21 años • El límite de edad y la autorización previa no se aplica a las afiliadas que estén embarazadas o dentro de los 3 meses posteriores al parto
Servicios de Teléfonos Inteligentes	De 18 años de edad en adelante	Con un teléfono inteligente, tiene fácil acceso a la información relacionada con la salud y puede mantenerse conectado con su equipo de cuidado y su plan de salud. Los afiliados que califiquen para el programa Federal Lifeline son elegibles para recibir un teléfono celular gratuito con minutos para hablar, mensajes de texto y datos mensuales. • Solo los menores emancipados menores de 18 años pueden calificar para el programa
Examen Físico Deportivo	6-18 años	Un examen físico deportivo por año

Beneficios de Valor Añadido	Edad	Detalles
Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear	De 12 años de edad en adelante	El Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear se centra en ayudar a afiliados de 12 años de edad en adelante a dejar de consumir productos con nicotina. El programa se creó como un compromiso mensual de un total de ocho llamadas de asesoramiento, pero el afiliado cuenta con 12 meses para finalizar el programa de ser necesario. El programa también ofrece apoyo para productos OTC y medicamentos recetados para la terapia de reemplazo de nicotina (NRT, por sus siglas en inglés) para los afiliados de 18 años de edad en adelante.
Servicios para la Vista	De 21 años de edad en adelante	Nuestro beneficio de Servicios para la Vista proporciona asistencia financiera para aumentar el acceso al cuidado y los servicios de la vista y reducir las posibles disparidades sociodemográficas en el uso de los servicios de la vista. A través de este beneficio, cubrimos exámenes y otorgamos un subsidio anual de hasta $150 para cubrir anteojos o lentes de contacto.
Asesoramiento para el Control del Peso	De 12 años de edad en adelante	El Asesoramiento para el Control del Peso ayuda a los afiliados de 12 años de edad en adelante a alcanzar o mantener un peso saludable. Los afiliados pueden completar 6 sesiones con un Entrenador de Bienestar; aproximadamente 1 llamada al mes durante un período de 6 meses.
Apoyo Académico para Jóvenes	5 - 18 años	Para empoderar a los estudiantes para que alcancen su máximo potencial académico, este beneficio ofrece servicios de tutoría personalizados para afiliados de 5 a 18 años de edad. Con hasta 20 horas de tutoría disponibles durante un período de 10 semanas cada año, los estudiantes reciben asistencia específica para mejorar su experiencia de aprendizaje y sobresalir en sus estudios.
Desarrollo y Recreación para Jóvenes	18 años o menos	Los afiliados pueden recibir un reembolso de hasta $250 anuales por participar en actividades como las siguientes: • YMCA • Programa del Club de Niños y Niñas • Clases de natación • Clases de programación informática • Clases de música

Para obtener más detalles sobre cómo acceder a estos beneficios de valor añadido, llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711).**

Go365 for Humana Healthy Horizons: Descargue la aplicación y comience a ganar recompensas

Go365 for Humana Healthy Horizons® es un programa de bienestar que le ofrece la oportunidad de ganar recompensas por realizar medidas saludables.

Por cada actividad elegible de Go365 completada, gana recompensas que se pueden canjear por tarjetas de regalo electrónicas en la Tienda Go365. Las recompensas obtenidas a través de Go365 no tienen valor en efectivo y deben ganarse y canjearse en el mismo año del plan.

Para ganar recompensas de Go365, debe hacer lo que se indica a continuación:

1. Descargue la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons desde iTunes/ App Store® o Google Play® en un dispositivo móvil.
2. Cree una cuenta. Si tiene una cuenta de MyHumana, después de descargar la aplicación puede utilizar la misma información de inicio de sesión para acceder a Go365 for Humana Healthy Horizons.

   Si usted es el tutor de un menor, siga estos pasos para registrar al menor:

   a. Regístrese en la aplicación Go365 Healthy Horizons con las credenciales de su cuenta de afiliado/cuidador adulto.

   b. Después de iniciar sesión, haga clic en el botón “Add a Minor” (Añadir a un Menor) o vaya a la configuración de la cuenta y seleccione la opción para añadir a un dependiente/menor y siga las indicaciones.

      i. Ingrese la información del menor exactamente como aparece en los registros de Humana, incluida la Identificación del Afiliado y los datos demográficos del menor (nombre, fecha de nacimiento, dirección, etc.).

   c. Cuando corresponda, cargue documentos que demuestren su relación con el menor. La aplicación le solicitará los documentos requeridos y los tipos de archivos aceptados. Estos son los documentos típicos que se pueden solicitar:

      i. Certificado de nacimiento

      ii. Sentencia de divorcio u orden de custodia

      iii. Documentos de adopción legal u orden judicial

      iv. Orden de asistencia médica o documentación legal relacionada

      v. Decreto de adopción

   d. Envíe los documentos y confirme que las cargas se realizaron correctamente.

   e. Una vez aprobado, al iniciar sesión, tendrá acceso a todas las cuentas con el mismo nombre de usuario y contraseña.

3. Complete la actividad saludable.
4. Canjee sus recompensas. Inicie sesión en la aplicación Go365 y acceda a la pestaña “Shop” (Comprar) para canjear sus recompensas por tarjetas de regalo electrónicas en tiendas minoristas conocidas.

Tenga en cuenta: En el caso de los afiliados menores de 18 años, se debe registrar un padre, una madre o un tutor en su nombre a fin de que puedan participar en el programa. Los afiliados de 18 años de edad en adelante pueden registrarse para crear su propia cuenta de Go365 con su identificación del afiliado de Medicaid.

¿Tiene preguntas? Llame a Go365 al **888-225-4669** para obtener más información.

Puede calificar para ganar recompensas al completar una o más actividades saludables en la tabla a continuación.

Actividad	Criterios de recompensa	Cantidad de recompensa
Consulta de Bienestar Anual	Complete una Consulta de Bienestar Anual con un PCP. Disponible para afiliados de 3 años de edad en adelante.	$25 de recompensa por año
Salud del Comportamiento	Realizar una consulta de seguimiento dentro de los 30 días posteriores al alta hospitalaria por un diagnóstico de salud del comportamiento. Disponible para todos los afiliados.	$25 de recompensa por año
Prueba de Detección de Cáncer de Mama	Hacerse una mamografía. Disponible para afiliadas de 40 años de edad en adelante.	$25 de recompensa por año
Prueba de Detección del Cáncer de Cuello Uterino	Realizarse una prueba de detección de cáncer de cuello uterino como parte de una prueba de Papanicolaou de rutina. Disponible para afiliadas de 21 años de edad en adelante.	$25 de recompensa por año
Prueba de Detección de Clamidia	Hacerse una prueba de detección de clamidia cuando esté sexualmente activa o según lo recomiende el proveedor de cuidado de la salud. Disponible para todas las afiliadas.	$25 de recompensa por año
Pruebas de Detección del Cáncer Colorrectal	Hacerse una prueba de detección de cáncer colorrectal según la recomendación de su PCP. Disponible para afiliados de 45 años de edad en adelante.	$25 de recompensa por año
Prueba de Detección Integral de la Diabetes	Hacerse una prueba de detección anual de presión arterial y HbA1c con su PCP. Disponible para afiliados con diabetes de 18 años de edad en adelante.	$25 de recompensa por año
Examen Ocular de Retina para Pacientes Diabéticos	Hacerse un examen ocular de la retina. Disponible para afiliados con diabetes de 18 años de edad en adelante.	$25 de recompensa por año
Incorporación Digital	Descargue la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons y actualice sus preferencias de comunicación. Disponible para todos los afiliados.	$25 de recompensa de por vida
Vacuna contra la Influenza	Vacunarse contra la influenza y, si la administra alguien que no es médico o se la aplican en una farmacia, subir una foto para la documentación en la aplicación Go365. Disponible para todos los afiliados.	$20 de recompensa por año

Actividad	Criterios de recompensa	Cantidad de recompensa
Evaluación de Riesgos para la Salud (HRA, por sus siglas en inglés)	Completarla en los 90 días posteriores a la afiliación en Humana Healthy Horizons. La HRA se puede realizar de cuatro maneras distintas: 1. Completarla a través de la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons. 2. Completar y enviar la HRA en el sobre incluido en su kit de bienvenida. 3. Llamar al 855-223-9868 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este. 4. Crear una cuenta en MyHumana, completar la HRA y enviarla en línea (disponible solo en computadoras de escritorio). Disponible para todos los afiliados.	$20 de recompensa por año
Cuidado de Alta Intensidad en el Trastorno por Consumo de Sustancias	Realizar una consulta de seguimiento dentro de los siete días posteriores al alta por cuidado para pacientes hospitalizados, tratamiento residencial o desintoxicación. Disponible para todos los afiliados.	$25 de recompensa por año
Vacuna contra el Virus del Papiloma Humano (HPV, por sus siglas en inglés)	Se deben aplicar las dos dosis para recibir la recompensa. Disponible para afiliados de 9 a 13 años.	$20 de recompensa de por vida
Consulta Posparto	Asistir a una consulta posparto dentro de los 7 a 84 días posteriores al parto. Disponible para todas las afiliadas.	$25 de recompensa por embarazo
Consultas Prenatales	Asistir a un máximo de 10 consultas prenatales. Disponible para todas las afiliadas.	$10 de recompensa por consulta, hasta 10 consultas, máximo de $100 por embarazo

Actividad	Criterios de recompensa	Cantidad de recompensa
Programa para Dejar el Tabaco	Trabaje con un asesor por teléfono para dejar de fumar o vapear. • $25 por completar 2 llamadas dentro de los 45 días siguientes a haberse afiliado al asesoramiento • Recibirá $25 por completar 6 llamadas adicionales (8 en total) dentro de los 12 meses de haberse afiliado al asesoramiento. Para afiliarse, llame al 800-955-0782 (TTY: 711). Al recibir la instrucción, seleccione la primera opción. Disponible para afiliados de 12 años de edad en adelante.	Hasta $50 de recompensa
Programa de Control de Peso	Trabajar con un asesor por teléfono para lograr o mantener un peso saludable. • $15 por completar la afiliación • Recibirá $15 por completar el asesoramiento, seis llamadas en total, dentro de los 12 meses de haberse afiliado. Para inscribirse, llame al 800-955-0782 (TTY: 711). Al recibir la instrucción, seleccione la segunda opción. Disponible para todos los afiliados de 12 años de edad en adelante.	Hasta $30 de recompensa
Consultas de Bienestar del Niño Sano (0 a 15 meses)	Complete una consulta de bienestar con un pediatra. Disponible para afiliados de 0 a 15 meses.	$20 de recompensa por consulta, hasta 6 consultas; máximo de $120 por año
Consultas de Bienestar Infantil (de 16 a 30 meses)	Complete una consulta de bienestar con un pediatra. Disponible para afiliados de 16 a 30 meses.	$15 de recompensa por consulta, hasta 2 consultas; máximo de $30 por año

¿Tiene preguntas? Llame a Go365 al **1-888-225-4669** *para obtener más información.*

Go365 for Humana Healthy Horizons está disponible para todos los afiliados que cumplan con los requisitos del programa. Las recompensas no se utilizan con el fin de que el afiliado seleccione un proveedor específico. Las tarjetas de regalo no se pueden utilizar para comprar medicamentos recetados o servicios médicos que estén cubiertos por Medicare, Medicaid u otros programas federales de cuidado de la salud, alcohol, tabaco, cigarrillos electrónicos o armas de fuego. Las tarjetas de regalo no se deben convertir en efectivo. Las recompensas se pueden limitar a una vez al año, por actividad.

Los asesores de bienestar no ofrecen consejos médicos, financieros ni de ninguna otra índole profesional, y no deben reemplazar la consulta con un profesional certificado. Usted debe consultar con el profesional certificado que corresponda para determinar lo que es adecuado para usted.

Herramientas de Acceso Sencillo

MyHumana

Aplicación de MyHumana

- Utilice su plan de Humana donde quiera que esté con la aplicación móvil gratuita de MyHumana. La aplicación le permite usar de forma segura su dispositivo móvil para hacer lo siguiente:
    - Revisar su resumen de salud más actualizado, incluido su estado, resumen e información detallada.
    - Acceder a su tarjeta de identificación de afiliado al instante con un solo toque.
    - Encontrar un proveedor por especialidad o ubicación. *La aplicación de MyHumana incluso puede usar su ubicación actual para encontrar el proveedor de la red más cercano, independientemente del lugar donde usted se encuentre.

*Para descargar la aplicación de MyHumana para teléfonos iPhone o Android, visite la App Store o Google Play.

Tal vez requiera habilitar en su teléfono la función para compartir su ubicación.

Cuenta MyHumana

Su cuenta MyHumana es una cuenta en línea privada y personal que puede ayudarle a aprovechar al máximo su experiencia de afiliado. Su cuenta incluye información clave de cobertura y herramientas y recursos útiles para los afiliados.

Puede acceder a su cuenta de MyHumana en un dispositivo móvil o en una computadora de escritorio de la siguiente manera:

- Visitar es-www.humana.com/Login.
- Ingresar su nombre de usuario y contraseña.

¿Necesita registrarse en MyHumana?

- Visite es-www.humana.com/Registration.
- Siga las instrucciones para crear una cuenta, un nombre de usuario y contraseña.

Beneficios que Puede Obtener de Humana Healthy Horizons in South Carolina o de un Proveedor de Medicaid

Servicios de Pruebas de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos

Se recomienda a los afiliados realizarse pruebas preventivas de EPSDT (bienestar), y todas las pruebas de detección para el cuidado de la salud recomendadas y correspondientes a su edad, desde el nacimiento hasta el último día del mes en que cumplen 21 años.

Humana Healthy Horizons in South Carolina cubre los exámenes preventivos (cuidado de bienestar) y las pruebas de detección de salud EPSDT sin costo alguno para usted.

El programa EPSDT está diseñado para proporcionar servicios integrales de atención médica preventiva a intervalos de edad regulares. Las visitas preventivas regulares de EPSDT detectan problemas de salud temprano (incluida la salud física, la salud mental, el crecimiento y el desarrollo), por lo que las pruebas, evaluaciones o tratamientos adicionales pueden comenzar de inmediato. Los servicios preventivos de EPSDT están disponibles a las edades recomendadas y en otros momentos cuando sea necesario.

El EPSDT hace hincapié en la educación sanitaria para los niños y sus cuidadores en relación con la intervención temprana, las evaluaciones de riesgos para la salud y la seguridad a todas las edades, las derivaciones para el diagnóstico y el tratamiento de los problemas descubiertos durante los exámenes y el mantenimiento continuo de la salud.

Los afiliados del plan menores de 21 años pueden recibir cualquier tratamiento o servicio de salud que sea necesario por razones médicas para tratar, prevenir o mejorar un problema de salud. Este conjunto especial de beneficios se denomina detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT, por sus siglas en inglés). Los afiliados que necesitan beneficios de EPSDT:

- Puede recibir servicios de EPSDT a través de Humana Healthy Horizons in South Carolina a través de cualquier proveedor de Medicaid.
- No tienen que pagar ningún copago por los servicios de EPSDT.
- Pueden obtener ayuda con la programación de las citas y coordinación del transporte gratuito para acudir a las citas y regresar a su hogar.
- El servicio de EPSDT incluye cualquier servicio necesario por razones médicas que pueda ayudar a tratar, prevenir o mejorar la dificultad de salud de un afiliado, como los siguientes:
    - Servicios integrales de pruebas de detección para el cuidado de la salud (controles de bienestar infantil, pruebas de detección del desarrollo y vacunas).
    - Servicios dentales
    - Educación para la salud
    - Servicios para la audición
    - Servicios de salud en el hogar
    - Servicios de hospicio
    - Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados y ambulatorios
    - Servicios de laboratorio y radiografías
    - Servicios de salud mental
    - Servicios de cuidado personal
    - Terapia física y ocupacional
    - Medicamentos recetados

- Prótesis
- Servicios de rehabilitación
- Servicios para trastornos del habla, audición y lenguaje
- Transporte hacia y desde las citas médicas
- Servicios para la vista
- Cualquier otro servicio de salud necesario para tratar, solucionar o mejorar un problema de salud

Frecuencia de Pruebas de EPSDT

El cronograma de periodicidad EPSDT de Humana Healthy Horizons in South Carolina se actualiza con frecuencia para reflejar las recomendaciones actuales de la Academia Estadounidense de Pediatría (AAP, por sus siglas en inglés) y Bright Futures. Para ver las actualizaciones del calendario, visite aap.org.

Infancia:

Menor de 1 mes	2 meses	4 meses
6 meses	9 meses	12 meses

Primera infancia:

15 meses	18 meses	24 meses
30 meses	3 años	4 años

Segunda infancia:

5 años	6 años	7 años
8 años	9 años	10 años

Adolescencia y adultos jóvenes:

11 años	12 años	13 años
14 años	15 años	16 años
17 años	18 años	19 años
20 años	21 años (hasta el final del cumpleaños número 21 del afiliado)	

Si tiene preguntas sobre los servicios de EPSDT, hable con el PCP de su hijo. También puede encontrar más información visitando nuestro sitio web en es-www.humana.com/HealthySouthCarolina o llamando a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Servicios NO Cubiertos

Medicaid de South Carolina solo paga los servicios que son médicamente necesarios. A continuación se presentan algunos de los servicios que Medicaid de South Carolina no paga. Si utiliza servicios que Medicaid de South Carolina no paga, usted tendrá que pagar por ellos.

En la siguiente lista encontrará muchos ejemplos de servicios limitados o excluidos de la cobertura, incluidos aquellos que se deben a objeciones morales o religiosas.

- Transporte médico (que no sea en ambulancia)
- Servicios dentales
- Servicios de gestión de casos específicos (TCM, por sus siglas en inglés)
- Servicios de exención en el hogar y en la comunidad
- Servicios de Prevención del Embarazo en Adolescentes (MAPPS, por sus siglas en inglés) de Medicaid
- Servicios de intervención temprana (E.I.) (si no son parte del programa BabyNet)

Esta lista no incluye todos los servicios que no están cubiertos. Si su médico no cubre sus servicios médicos por razones morales o religiosas, llame a Servicios para Afiliados para obtener referencias o asesoramiento. Humana Healthy Horizons in South Carolina no cubre todos sus servicios. Es posible que algunos servicios estén cubiertos por el Estado en virtud del programa de pago por servicio de Medicaid. Si tiene alguna pregunta sobre estos servicios, puede comunicarse con el SCDHHS al número gratuito **888-549-0820**. Para determinar si un servicio no está cubierto, llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Qué Sucede si Recibe una Factura

Si recibe una factura por un tratamiento o servicio que cree que no debe pagar, no la ignore. Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)** de inmediato. Podemos ayudarle a entender por qué puede haber recibido una factura. Si no es responsable del pago, nos pondremos en contacto con el proveedor y le ayudaremos a solucionar el problema.

Tiene derecho a solicitar una apelación si cree que se le está pidiendo que pague por algo que deberíamos cubrir. Una Audiencia Imparcial Estatal permite que usted o su representante presenten su caso ante un juez de derecho administrativo. Consulte la sección de apelaciones de este manual para obtener más información. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Afiliados.

Parte III: Procedimientos del Plan

Autorización Previa

Algunos servicios cubiertos requieren una autorización previa. Estos son servicios que Humana Healthy Horizons in South Carolina debe aprobar antes de que usted los reciba. Su proveedor nos pedirá una autorización previa y debe programar estos servicios para usted. Humana Healthy Horizons South Carolina no pagará por estos servicios si se realizan sin aprobación previa. Para saber si un servicio necesita una autorización previa, puede llamar a Servicios para Afiliados o puede acceder a la lista de autorizaciones previas en el sitio web.

Solicitudes de Autorización Previa para Menores de 21 años

Se aplican reglas especiales a las decisiones de aprobar servicios médicos para menores de 21 años que reciben servicios de EPSDT. Para obtener más información sobre los servicios de EPSDT, consulte la página 56 o visite nuestro sitio web en es-www.humana.com/HealthySouthCarolina

Qué Sucede Después de que Recibimos Su Solicitud de Autorización Previa

El departamento de Control de Utilización (UM, por sus siglas en inglés) de Humana Healthy Horizons in South Carolina se asegura de que reciba la cantidad correcta de cuidado que necesite, cuando la necesite. Esto es para asegurarse de que los cuidados sean adecuados y necesarios. Nuestro equipo examinador estudia con minuciosidad las solicitudes de UM, que incluye profesionales de enfermería, proveedores matriculados de salud del comportamiento y médicos. Su trabajo es asegurarse de que el tratamiento o servicio que solicitó o necesita esté cubierto por Humana Healthy Horizons in South Carolina y sea necesario por razones médicas.

Cualquier decisión de denegar una solicitud de autorización previa o de aprobarla por una cantidad menor de la solicitada se denomina **medida adversa**. Un médico tomará estas decisiones. Puede solicitar los estándares médicos específicos, llamados **criterios de revisión clínica**, que se utilizan para tomar la decisión de medidas adversas relacionadas con la necesidad por razones médicas.

Una vez que recibamos su solicitud, la revisaremos según un **proceso estándar, acelerado** (más rápido) o posterior al servicio. Usted o su médico pueden solicitar una revisión acelerada si consideran que una demora causará un daño grave a su salud. Si su solicitud de una revisión acelerada se rechaza, se lo informaremos, y su caso se administrará de acuerdo con el proceso de revisión estándar. En todos los casos, revisaremos su solicitud tan rápido como su afección médica nos lo requiera, pero no llevará más tiempo que el establecido en la siguiente sección de este manual.

Le informaremos por escrito a usted y a su proveedor si su solicitud es denegada. También le comunicaremos el motivo de la decisión. Le explicaremos qué opciones tendrá para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Imparcial Estatal si no está de acuerdo con nuestra decisión.

Todas las decisiones que adoptamos con sus proveedores de cuidado de la salud con respecto a la necesidad médica del cuidado de su salud se basan solo en qué tan adecuado es el ámbito o los servicios de cuidado.

No recompensamos a los proveedores o a nuestro propio personal por denegar cobertura o servicios. No ofrecemos a nuestro personal recompensas económicas que incidan en sus decisiones. No denegamos o limitamos la cantidad, el plazo o el alcance de los servicios solo en virtud del diagnóstico o el tipo de enfermedad o afección de salud. Los incentivos económicos a personas responsables de tomar decisiones no promueven las decisiones que resultan en el desaprovechamiento de servicios.

Podemos tomar la decisión de que un nuevo tratamiento que actualmente no está cubierto por Medicaid será un beneficio cubierto. Podría tratarse de nuevos:

- Servicios de Cuidado de la Salud
- Dispositivos médicos
- Terapias
- Opciones de tratamiento

Una comisión de profesionales de cuidado de la salud examina esta información y determinará su cobertura en función de lo siguiente:

- Reglas Actualizadas de Medicaid y Medicare
- Pautas externas de evaluación de tecnología
- Aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés)
- Recomendaciones de literatura médica

Puede llamar a Servicios para Afiliados para obtener cualquier otra información que desee. Puede conocer sobre lo siguiente:

- Nuestra estructura y operaciones.
- Cómo les pagamos a nuestros proveedores.
- Cómo colaboramos con otros planes de salud si usted tiene otro seguro.
- Resultados de las encuestas a los afiliados.
- Cuántos afiliados abandonan nuestro plan.
- Beneficios, elegibilidad, reclamaciones o proveedores participantes.

Si quiere informarnos qué deberíamos cambiar, llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Autorización Previa y Plazos

Revisaremos su solicitud de autorización previa dentro de los siguientes plazos:

- **Revisión estándar:** Tomaremos una decisión sobre su solicitud en un plazo de siete (7) días calendario después de haber recibido la solicitud.
- **Revisión acelerada (de gestión rápida):** Decidiremos sobre su solicitud y nos comunicaremos con usted en un plazo de setenta y dos (72) horas
- **Revisión retrospectiva (posterior al servicio):** Tomaremos una decisión sobre su solicitud en un plazo de treinta (30) días calendario a partir de su recepción.

Tenga en cuenta: Tanto para las revisiones estándar como para las aceleradas se pueden extender hasta 14 días calendario si el afiliado, el representante autorizado del afiliado o el proveedor solicita una extensión, o si Humana Healthy Horizons South Carolina justifica la necesidad de información adicional y la extensión es lo mejor para usted.

Una vez que tomemos una decisión en función de su necesidad médica, será notificado. **Si aprobamos un servicio y usted ha comenzado a recibir ese servicio, no reduciremos, no detendremos ni restringiremos el servicio durante el tiempo en que se haya aprobado, a menos que determinemos que la aprobación se basó en información falsa o incorrecta.**

Si denegamos un servicio, le enviaremos un aviso a usted y a su proveedor el día en que se deniegue el servicio. Estos avisos no son facturas. **No tendrá que pagar por ningún cuidado que haya recibido que estuviera cubierto por Humana Healthy Horizons in South Carolina o por Medicaid, incluso si Humana Healthy Horizons in South Carolina deniega posteriormente el pago al proveedor.**

Cómo Puede Ayudar con las Políticas del Plan de Salud

Valoramos sus ideas. Puede ayudarnos a desarrollar políticas que sirvan para prestar un mejor servicio a nuestros afiliados. Tal vez le gustaría trabajar con uno de los comités de afiliados de Humana Healthy Horizons South Carolina, como:

- Comités de Asesores Comunitarios (CAC, por sus siglas en inglés): Los CAC actúan como un espacio para que los afiliados y socios de la comunidad se reúnan y nos brinden comentarios sobre nuestros servicios e iniciativas de calidad. Esta asociación ayuda a Humana a mejorar la calidad del cuidado que reciben nuestros afiliados.
- Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)** para obtener más información sobre cómo puede ayudar.

Apelaciones

Si está disconforme con una decisión o con una medida que tomamos, usted o su representante autorizado pueden presentar una apelación. Debe presentar su apelación dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha del aviso de Determinación Adversa de Beneficios que recibe de nosotros. Puede presentarla por teléfono o por escrito. No recibirá un trato diferente ni actuaremos de una manera inadecuada porque presenta una apelación.

Una apelación se define como una solicitud para que Humana revise una decisión de denegar, reducir o finalizar un servicio u otra determinación adversa de beneficios.

Una determinación adversa de beneficios es:

- La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado.
- La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado.
- La denegación del pago de un servicio.
- La falta de prestación de servicios en tiempo y forma.
- El hecho de que Humana no resuelva las apelaciones y los reclamos dentro de los requisitos de puntualidad.
- Para un residente de un área rural con una sola Organización de Atención Administrada, la denegación de la solicitud de un afiliado para ejercer su derecho a obtener servicios fuera de la red.
- La denegación de la solicitud de un afiliado para disputar una responsabilidad financiera, incluidos los costos compartidos, los copagos, las primas, los deducibles, el coseguro y otras responsabilidades financieras del afiliado.

Si es necesario, podemos ayudarle a presentar una apelación. También puede obtener ayuda de otras personas. Las personas que pueden ayudarle son las siguientes:

- Alguien que usted haya elegido para que actúe en su nombre, con su consentimiento por escrito.
- Su tutor legal.
- Un proveedor que usted haya elegido para que actúe por usted, con su consentimiento por escrito.
- Intérpretes que le brindaremos si es necesario.

Para presentar una apelación, puede:

- Llamar a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**
- Completar el formulario que aparece al reverso de este manual y enviarlo a la dirección que se indica a continuación.
- Escribir una carta.
    - Asegúrese de incluir en la carta su nombre y apellido, el número de afiliado que encontrará en el frente de su tarjeta de Identificación del Afiliado, y su dirección y número de teléfono. Tener esta información nos permitirá comunicarnos con usted si fuera necesario. También debe enviar cualquier tipo de información que ayude a explicar su apelación.
    - Envíe el formulario o la carta por correo postal a:

        Grievance and Appeals Department

        P.O. Box 14546

        Lexington, KY 40512-4546

    - Envíe su apelación por fax al 1-800-949-2961.
- Utilizar nuestro proceso de presentación de quejas formales y apelaciones en línea en es-www.humana.com/SouthCarolinaGrievance o a través de su cuenta de MyHumana

Le enviaremos una carta en el plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que recibimos su solicitud de apelación para confirmarle la recepción.

Si esperar el plazo de 30 días para resolver una apelación pudiera dañar gravemente su salud, aceleraremos su apelación. Usted o alguien que usted elija para que actúe en su nombre puede presentar una solicitud de apelación acelerada con su consentimiento por escrito.

Para que su apelación se tramite con rapidez, se deben cumplir los siguientes criterios:

- La situación en cuestión podría poner en serio peligro su vida, salud física o mental, o la capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima función.

Tomamos decisiones sobre las apelaciones aceleradas en un plazo de 72 horas o tan pronto como sea necesario en función de su estado de salud. No se tomarán medidas negativas contra:

- Un afiliado o proveedor que presente una apelación.
- Un proveedor que apoya una apelación de un afiliado o presenta una apelación en nombre de un afiliado con consentimiento por escrito.

Si es lo mejor para usted, extenderemos el plazo de su apelación o apelación acelerada hasta por 14 días calendario. También puede solicitar que extendamos el plazo de la decisión si es necesario. Si extendemos el plazo de su apelación o apelación acelerada (nosotros solicitamos la extensión, no usted), trataremos por todos los medios razonables de informarle verbalmente y de inmediato sobre la demora o de enviarle una notificación por escrito en dos (2) días calendario con respecto a la razón de la decisión de extender el

plazo. Si necesitamos más información para tomar una decisión estándar o acelerada sobre su apelación y le conviene que recibamos dicha información, haremos lo siguiente:

- Extender el plazo de decisión hasta por 14 días calendario.
- Le escribiremos para indicarle la información que se necesita.
- Informarle de su derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con que aceptemos una extensión.

Usted o una persona que haya elegido para representarle pueden hacer lo siguiente:

- Revisar toda la información utilizada para tomar la decisión.
- Proporcionar más información durante todo el proceso de revisión de la apelación.
- Examinar el expediente de su caso antes y durante el proceso de apelación.
    - Esto incluye los expedientes de salud y médicos, otros documentos y expedientes, y todas las pruebas adicionales que se tienen en cuenta, se usan de fundamento o se generan en conexión con la apelación.
    - Esta información se proporcionará a pedido, sin cargo y con la suficiente anticipación en virtud del plazo de resolución

Plazos para Apelaciones

Es importante que recibamos cualquier información importante antes de que finalice el plazo para tomar una decisión sobre su apelación. El plazo comienza cuando recibimos su apelación, ya sea verbalmente o por escrito.

- **Apelaciones estándar:** Le informaremos nuestra decisión por escrito en un plazo de 30 días desde la recepción de su apelación
- **Apelaciones aceleradas (de gestión rápida):** Lo llamaremos y le enviaremos un aviso por escrito de nuestra decisión dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su apelación

Audiencias Imparciales Estatales

También tiene el derecho de solicitar una audiencia imparcial estatal al Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina (SCDHHS) después de haber completado el proceso de apelación de Humana Healthy Horizons in South Carolina. Si no está de acuerdo con nuestra decisión, una audiencia imparcial estatal es su oportunidad de proporcionar más información y hechos, y de hacer preguntas sobre la decisión ante un juez de derecho administrativo. El juez de su audiencia imparcial estatal no forma parte de Humana Healthy Horizons South Carolina de ninguna manera.

Puede solicitar una audiencia imparcial por escrito, por correo o por fax. Debe solicitar una audiencia dentro de los 120 días posteriores a la fecha en que reciba nuestra carta de decisión sobre la apelación.

Llame al: 1-803-898-2600 (línea gratuita: 1-800-763-9087)

Escriba a la South Carolina Department for Health and Human Services Division of Appeals and Hearings a 1801 Main Street, P.O. Box 8206, Columbia, SC 29202

Fax: 1-803-255-8206

Correo electrónico: appeals@scdhhs.gov

Sitio web: https://msp.scdhhs.gov/appeals/

A fin de reunir los requisitos para una Audiencia Imparcial Estatal, su carta debe cumplir estos requisitos:

- Enviarse por correo o presentarse dentro de los 120 días posteriores a la fecha en que reciba nuestra decisión sobre su apelación.
- Explicar por qué usted necesita una Audiencia Imparcial Estatal.
- Indicar el día del servicio y el tipo de servicio que se negó. Incluya una copia de la última carta de decisión de apelación que recibió de nosotros.

El oficial de audiencias le enviará una carta con la fecha y la hora de su audiencia. Antes de la audiencia imparcial estatal, hay una conferencia previa a la audiencia entre el afiliado y el enlace del SCDHHS para tratar de resolver el problema. La carta también explicará el proceso de audiencia. Si no desea hablar o no puede hacerlo por sus propios medios, puede elegir a una persona que hable en representación suya en la audiencia. Puede solicitar la Audiencia Imparcial Estatal o pedirle a alguien que lo haga por usted. Puede elegir a quien desee, como un amigo, su médico, un tutor legal, un pariente o un abogado, para que hable en su nombre. Si elige a una persona para que participe en la Audiencia Imparcial Estatal en su nombre, esa persona será su Representante Autorizado. Si aún no lo hizo durante la apelación, debe llenar un formulario de consentimiento para autorizar a que otra persona hable en representación suya.

Si completó un formulario de consentimiento para la apelación, la persona designada podrá hablar en su nombre. Si no lo hizo, todavía puede llamarnos para obtener un formulario para la Audiencia Imparcial Estatal.

Si solicita una audiencia imparcial estatal y desea que sus beneficios de Humana Healthy Horizons in South Carolina continúen, debe presentar una solicitud ante nosotros (Humana) dentro de los 10 días calendario posteriores a la fecha en que se envía por correo el Aviso de Resolución de Apelación del Plan. Su solicitud también debe cumplir con otros requisitos que se detallan a continuación en la sección Continuidad de Beneficios.

Si tiene una afección médica urgente, solicite una audiencia acelerada. El SCDHHS decidirá sobre su apelación dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de su solicitud de audiencia. Si su condición médica no es urgente, el plazo estándar del estado para tomar una decisión es de 90 días calendario.

Continuidad de Beneficios

En el caso de algunas determinaciones de beneficios adversos, puede solicitar la continuidad de los servicios durante la apelación y el proceso de Audiencia Imparcial Estatal. Los servicios que pueden continuar deben ser servicios que aprobamos previamente y que usted ya está recibiendo según lo ordenado por un proveedor autorizado, incluidos los servicios que estamos reduciendo o terminando.

Si solicita la continuidad de los servicios dentro de los diez (10) días calendario posteriores a nuestra carta de notificación de determinación adversa de beneficios, o antes de la fecha en que le dijimos que se reducirían o cancelarían, lo que ocurra más tarde, sus beneficios continuarán hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Diez (10) días después de que enviemos por correo la decisión de apelación.
- Retira su apelación.
- Después de una Audiencia Imparcial Estatal, el juez de derecho administrativo falla en contra de usted.

Si se denegó su apelación y usted solicita una audiencia justa del Estado con continuidad de los servicios en el plazo de 10 días calendario a contar desde la fecha que consta en la carta de resolución de la apelación, sus servicios continuarán durante el proceso de la Audiencia Imparcial Estatal. (Consulte la sección de Audiencia Imparcial Estatal).

Sin embargo, si el resultado de la apelación sigue siendo el mismo que en la primera decisión de denegar el servicio, es posible que deba pagar por dichos servicios.

Quejas Formales

Un reclamo es cuando no está conforme con Humana Healthy Horizons in South Carolina o con uno de nuestros proveedores en relación con cualquier otra cosa que no sea una determinación adversa de beneficios. Usted, o alguien que haya elegido para que lo represente, puede presentar un reclamo oralmente o por escrito en cualquier momento. Si en algún momento desea obtener información con respecto a las quejas formales, simplemente pregúntenos. Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**. Si es necesario, podemos ayudarle a presentar una queja formal. También puede obtener ayuda de otras personas. Las personas que pueden ayudarle son las siguientes:

- Alguien que usted haya elegido para que actúe en su nombre, con su consentimiento por escrito.
- Su tutor legal.
- Un proveedor que usted haya elegido para que actúe por usted, con su consentimiento por escrito.
- Intérpretes que le brindaremos si es necesario.

Cómo presentar un reclamo:

- Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.
- Complete el formulario en la parte posterior de este manual y envíenos a la dirección que se indica a continuación.
- Utilice nuestro proceso de presentación de queja formal y apelaciones en línea en es-www.humana.com/SouthCarolinaGrievance o a través de su cuenta MyHumana
- Escríbanos una carta.
    - Asegúrese de incluir en la carta su nombre y apellido, el número de afiliado que encontrará en el frente de su tarjeta de Identificación del Afiliado, y su dirección y número de teléfono. Tener esta información nos permitirá comunicarnos con usted si fuera necesario. También debe enviar cualquier tipo de información que ayude a explicar su problema
    - Envíe el formulario o la carta por correo postal a:

        Grievance and Appeals Department

P.O. Box 14546

Lexington, KY 40512-4546

- Envíe su reclamo por fax al 1-800-949-2961

Le enviaremos una carta en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que recibimos su queja formal para hacerle saber que la hemos recibido.

¿Cuál es el próximo paso?

Luego, revisaremos su reclamo y le enviaremos una carta dentro de los 90 días calendario para informarle nuestra resolución. No se tomarán medidas negativas contra:

- Un afiliado que presenta una queja formal.
- Un proveedor que apoya la queja formal de un afiliado o presenta una queja formal en nombre de un afiliado con consentimiento por escrito
- Si su queja formal se refiere a la denegación de una apelación acelerada, resolveremos su queja formal dentro de las 24 horas posteriores a su recepción
- Si necesita ayuda con los problemas, debe comunicarse con los servicios de cuidado, proveedores o servicios de **Humana Healthy Horizons in South Carolina**

Su Cuidado Médico Cuando Cambia de Plan de Salud o de Médicos (Transición en el Cuidado)

- Si decide abandonar Humana Healthy Horizons South Carolina, compartiremos su información de salud con su nuevo plan.
- Puede dejar de recibir cualquier servicio que ya haya sido autorizado por su plan de salud anterior. A continuación, le ayudaremos a encontrar un proveedor en nuestra red para obtener cualquier servicio adicional si lo necesita.
- En casi todos los casos, sus médicos serán proveedores de Humana Healthy Horizons South Carolina. En determinadas circunstancias, podrá consultar a otro proveedor que tenía antes de unirse a Humana Healthy Horizons in South Carolina. Puede continuar con las consultas a su médico en estas situaciones:
    - En el momento en que se une a Humana Healthy Horizons in South Carolina, está en tratamiento o transita una afección de salud especial. En ese caso, puede solicitar mantener a su proveedor hasta un máximo de 90 días.
    - Si está en el primer o segundo trimestre de embarazo o tiene menos de 27 semanas de embarazo, puede continuar consultando a su proveedor hasta que pueda encontrar otro proveedor que esté en la red del plan. Trabajaremos con usted para ayudarle a encontrar un nuevo proveedor si necesita ayuda.
    - Está en el tercer trimestre de embarazo, o tiene más de 28 semanas cuando se inscribe en Humana Healthy Horizons in South Carolina, y está recibiendo cuidado prenatal. En ese caso, puede mantener a su proveedor hasta después de su parto y hasta 60 días después del cuidado por el nacimiento de su hijo.

- Si está embarazada cuando se une a Humana Healthy Horizons in South Carolina y recibe servicios de un proveedor de tratamiento de salud del comportamiento. En ese caso, puede mantener a su proveedor hasta después del parto.
- Si su proveedor abandona la red del plan, puede continuar recibiendo los servicios necesarios del proveedor hasta que haya terminado el curso del tratamiento o hasta que el proveedor la haya autorizado a ver a otro proveedor que esté dentro de la red de proveedores del plan o durante el periodo de posparto para las afiliadas en el segundo o tercer trimestre de embarazo.

- Healthy Horizons in South Carolina le informará por escrito al menos 30 días a partir de la fecha en que nos enteremos de esto. En esta carta le informaremos cómo puede elegir un nuevo PCP o que elegiremos uno por usted si usted no hace la elección.

Si su proveedor abandona la red del plan, se lo notificaremos dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción o emisión del aviso de terminación, o no menos de treinta (30) días antes de la fecha de terminación del proveedor. También le diremos cómo puede seleccionar un nuevo PCP o proveedor de especialidad, y trabajaremos para ayudarle a encontrar un proveedor si necesita ayuda.

Si tiene alguna pregunta, llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Derechos y Responsabilidades del Afiliado

Sus Derechos

Como afiliado de Humana Healthy Horizons in South Carolina, usted tiene derecho a:

- Tiene derecho a solicitar una copia del Directorio de Proveedores.
- Para solicitar una copia del Directorio de Proveedores
- Aceptar o rechazar atención médica, quirúrgica o de salud conductual. Cualquier cambio se actualizará en este manual tan pronto como sea posible, pero a más tardar noventa (90) días calendario después de la fecha de entrada en vigencia del cambio.
- Preparar Directivas Médicas Anticipadas. Cualquier cambio se actualizará en este manual tan pronto como sea posible, pero a más tardar noventa (90) días calendario después de la fecha de entrada en vigencia del cambio.
- Recibir todos los servicios que debe brindar el plan y obtenerlos de manera oportuna.
- Tener acceso en forma oportuna al cuidado sin impedimentos de comunicación o acceso físico.
- Tener una oportunidad razonable de elegir el proveedor que le brinde cuidados siempre que sea posible y corresponda.
- Elegir un PCP y cambiarse a otro PCP dentro de la red de Humana Healthy Horizon in South Carolina. Le enviaremos un aviso por escrito que diga quién es el nuevo PCP cuando usted haga un cambio.
- Cambiar de proveedor

- Poder obtener una segunda opinión de un proveedor acreditado de nuestra red. Si un proveedor acreditado no puede verle, nuestra obligación es programar una consulta con un proveedor que no pertenece a nuestra red.
- Acceder y ser referido de manera oportuna al cuidado especializado indicado por los médicos.
- Estar protegido de la responsabilidad civil de los pagos.
- Recibir información sobre su salud. Esta información también puede brindarse a una persona que usted aprobó por ley para recibir la información, o puede brindarse a una persona que usted designó para casos de emergencia, cuando no se aconseja que se la brindemos a usted.
- Hacer preguntas y obtener información completa sobre su salud y opciones de tratamiento de una manera que usted pueda entender. Esto incluye cuidado de especialidad.
- Tener una conversación franca de cualquier opción de tratamiento apropiada o necesaria por razones médicas para su afección, independientemente del costo o la cobertura de beneficios.
- Tomar parte activa en las decisiones sobre su cuidado de la salud, a menos que no sea lo mejor para usted.
- Aceptar o rechazar un tratamiento o una terapia. Si dice que no, el médico o Humana Healthy Horizons in South Carolina deben hablar con usted sobre lo que podría suceder. Tomarán nota de su decisión en su expediente médico.
- Ser tratado con respeto, dignidad, privacidad, confidencialidad, accesibilidad y no discriminación.
- Tener acceso a servicios adecuados y no ser discriminado por su situación de salud, religión, edad, sexo u otra parcialidad.
- Tener la seguridad de que otras personas no puedan oír ni ver cuando usted recibe cuidado médico.
- Permanecer libre de cualquier forma de encierro o reclusión que se utilice como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia, conforme se especifique en las leyes federales.
- Recibir información de conformidad con la Sección 438.10 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (CFR, por sus siglas en inglés).
- Recibir servicios de cuidado de la salud de acuerdo con el 42 CFR 438.206 hasta 438.210.
- Cualquier indígena inscrito en Humana Healthy Horizons in South Carolina que sea elegible para recibir servicios de un proveedor participante de I/T/U o de un PCP de I/T/U podrá recibir servicios de ese proveedor si forma parte de la red de Humana Healthy Horizon en South Carolina. I/T/U es la abreviatura en inglés del servicio de salud indígena, programa y centro de gestión tribal y clínica indígena urbana.
- Recibir ayuda con sus expedientes médicos según la legislación federal y estatal vigente.

- Tener la certeza de que su expediente médico se mantendrá privado.
- Solicitar y recibir una copia gratuita de su expediente médico y tener la posibilidad de solicitar que su expediente médico se modifique o corrija si es necesario. Hay más copias disponibles para los afiliados con costo. Los expedientes se conservarán durante cinco (5) años o más según lo exijan las leyes federales.
- Aceptar o rechazar la divulgación de su información, a menos que Humana Healthy Horizons deba brindarla por ley.
- Recibir toda la información sobre el afiliado por escrito sin ningún costo para usted en:
    - Los idiomas distintos al inglés predominantes entre los afiliados de nuestra área de servicio.
    - Otras maneras de ayudar con las necesidades especiales de los afiliados que tienen problemas para leer la información por cualquier motivo.
- Recibir ayuda de nosotros y de nuestros proveedores si usted no habla español o si necesita ayuda para comprender la información. Puede recibir ayuda sin costo alguno.
- Obtener ayuda con lenguaje de signos si tiene problemas de audición.
- Ser informado si un proveedor de cuidado de la salud es un estudiante y rechazar su cuidado.
- Ser informado si el cuidado es experimental y tener la posibilidad de no recibir este cuidado.
- Saber que Humana Healthy Horizons in South Carolina debe cumplir con todas las leyes federales, estatales y otras leyes sobre privacidad que se apliquen. Esto incluye procedimientos para garantizar la confidencialidad de los servicios para menores que den su consentimiento para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual, abuso o adicción al alcohol y otras drogas, anticoncepción o embarazo o parto con aviso o consentimiento de los padres.
- Si es mujer, recibir servicios de un proveedor de salud de la mujer de nuestra red para los servicios de salud cubiertos para mujeres.
- Presentar una apelación o queja formal (reclamo) o pedir una Audiencia Imparcial Estatal.
- Para obtener ayuda con la presentación de una apelación o un reclamo. Puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal a Humana Healthy Horizons in South Carolina y/o al Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina. Para dar instrucciones anticipadas, como por ejemplo, un testamento en vida, consulte la página 76.
- Comunicarse con la Oficina de Derechos Civiles para presentar una queja por discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, origen nacional, condición de veterano, ascendencia, estado de salud o por la necesidad de servicios de salud:

    Office for Civil Rights

    Sam Nunn

Atlanta Federal Center

62 Forsyth Street, S.W. Suite 16T70 Atlanta, GA 30303-8909

Teléfono: 800-368-1019

TDD: 800-537-7697

Fax: 1-202-619-3818

- Recibir información sobre Humana Healthy Horizons in South Carolina, nuestros servicios, nuestros profesionales y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Realizar recomendaciones para la política de derechos y responsabilidades de nuestros afiliados.
- Si Humana Healthy Horizons in South Carolina no puede brindarle un servicio necesario y cubierto en nuestra red, cubriremos ese servicio fuera de la red. Lo haremos mientras no podamos brindar el servicio dentro de la red. Si recibe la aprobación para recibir servicios fuera de la red, este es su derecho como afiliado. No hay ningún costo para usted.
- Tener la libertad de practicar sus derechos y de saber que Humana Healthy Horizons in South Carolina o nuestros proveedores no tomarán represalias en su contra.

Sus Responsabilidades

Como afiliado de Humana Healthy Horizons in South Carolina, usted acepta lo siguiente:

- Trabajar con su PCP para proteger y mejorar su salud.
- Averiguar cómo funciona la cobertura de su plan de salud.
- Escuchar el consejo de su PCP y hacer preguntas cuando tenga dudas.
- Llamar o acudir a su PCP si no mejora o pedir consultar a otro proveedor.
- Tratar al personal de cuidado de la salud con el respeto que usted mismo espera.
- Informarnos si tiene problemas con alguien del personal de cuidado de la salud; llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.
- Mantener sus citas y llamar apenas pueda si debe cancelar alguna.
- Utilizar el departamento de emergencias únicamente para las emergencias reales.
- Llamar a su PCP cuando necesite cuidado médico, incluso fuera del horario de atención.

Como afiliado de Humana Healthy Horizons in South Carolina, debe asegurarse de hacer lo siguiente:

- Conocer sus derechos.
- Siga las políticas y procedimientos de Humana Healthy Horizons in South Carolina y Medicaid de South Carolina.

- Conocer sus opciones de servicio y tratamiento.
- Participar activamente en las decisiones relativas a su salud y cuidado personal y llevar un estilo de vida saludable.
- Comprender sus dificultades de salud en la medida que sea capaz de hacerlo.
- Participar en el logro de las metas que acuerden usted y su proveedor de cuidado de la salud.
- Hacernos saber si tiene sospechas de fraude o abuso en el cuidado de la salud.
- Informarnos si está disconforme con nosotros o con alguno de nuestros proveedores.
- Utilizar solo proveedores aprobados.
- Denunciar las sospechas de fraude, uso excesivo o abuso mediante la información que se brinda en este manual.
- Cumplir con las consultas que programó con su médico. Ser puntual. Si debe cancelar una consulta, llame con 24 horas de anticipación.
- Seguir los consejos y las instrucciones de cuidado que acordó con sus médicos y otros proveedores de cuidado de la salud.
- Llevar y mostrar siempre su tarjeta de identificación del afiliado al recibir servicios.
- Nunca permitir que otra persona use su tarjeta de identificación del afiliado.
- Hacernos saber si se produce una modificación en un nombre, domicilio o número de teléfono, o bien un cambio en la cantidad de integrantes de su familia. Queremos asegurarnos de poder comunicarnos con usted en todo momento en relación con su cuidado. Informarnos sobre nacimientos y fallecimientos en su familia. No queremos perderlo como afiliado, así que mantenernos informados es importante. También es una buena idea informar a su SCDHHS local.
- Llamar a su PCP después de acudir a un centro de cuidado de urgencia, tener una emergencia médica o recibir cuidado médico fuera del área de servicio de Humana Healthy Horizons in South Carolina.
- Infórmele a Humana Healthy Horizons in South Carolina y al Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina si tiene otra cobertura de seguro médico.
- Proporcionar la información que Humana Healthy Horizons in South Carolina y sus proveedores de cuidados médicos necesitan para atenderlo.
- Denunciar las sospechas de fraude, uso excesivo o abuso (consulte la página 77).
- Notificarnos de inmediato si tiene alguna reclamación por compensación laboral, una demanda pendiente por lesiones personales o negligencia médica, o si ha estado involucrado en un accidente automovilístico.

Le informaremos sobre los cambios en nuestros derechos y responsabilidades de los afiliados en nuestro sitio web en Humana.com/HealthySouthCarolina.

Fin de Su Afiliación

Queremos que esté satisfecha con Humana Healthy Horizons in South Carolina. Háganos saber sobre sus problemas o inquietudes. Podemos ayudarle.

Puede solicitar que se cancele su membresía en Humana Healthy Horizons in South Carolina. Puede hacer esto por cualquier motivo durante los primeros noventa (90) días de su afiliación o cuando se vuelva a afiliar.

Después de los primeros noventa (90) días, puede poner fin a su afiliación con causa justificada. Esto significa que usted tiene una razón especial para poner fin a su afiliación. Algunos ejemplos de causa justificada son los siguientes:

- Se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Su PCP ya no forma parte de nuestra red.
- No tiene acceso a los servicios cubiertos.
- No puede acceder a un proveedor acreditado para tratar su afección médica.

Puede solicitar cambiar de plan. Para cambiar de plan, puede solicitarlo escribiendo o llamando al SCDHHS con los motivos de la solicitud.

Si el Departamento no aprueba su solicitud de cambio de acuerdo con la apelación, tiene derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal. Para desafiliarse, debe enviar una solicitud por escrito para pedir una audiencia. La solicitud debe indicar la razón de su pedido de desafiliación.

Puede cambiarse a otro plan de cuidado administrado durante el período de afiliación abierto anual. Recibirá una carta del SCDHHS cada año. Le harán saber cuándo es el período de afiliación abierto y cómo cambiar de plan.

Podría Perder la Elegibilidad para el Cuidado Médico Administrado de Medicaid

Se cancelará la inscripción en Humana Healthy Horizons in South Carolina si:

- Pierde su elegibilidad para Medicaid.
- Permanece en un hogar para personas de la tercera edad por más de 30 días seguidos.
- Se vuelve elegible para Medicare.
- Abusa o lastima a los afiliados, proveedores o al personal del plan de salud.
- No completa los formularios con honestidad o no proporciona información real (comete fraude).
- Se muda fuera del área de servicio

Si pierde la elegibilidad para Medicaid, se pueden interrumpir todos los servicios que recibe. Si esto sucede, llame al Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina.

Instrucciones Anticipadas

Las Instrucciones Anticipadas son formularios que completa si se enferma gravemente o no es capaz de tomar decisiones sobre el cuidado de su salud. Tal vez encuentre estos formularios en los consultorios de los médicos y los hospitales. Si no ha pensado todavía

sobre esto, quizás ahora sea un buen momento para comenzar a hacerlo. Tal vez también desee conversarlo con su familia. Sin embargo, las Instrucciones Anticipadas son siempre voluntarias. Debe tener 18 años de edad en adelante para tener Instrucciones Anticipadas.

Las Instrucciones Anticipadas pueden darle la tranquilidad de saber que las decisiones sobre su tratamiento médico serán expresadas y cumplidas. Permiten a su médico y a otros saber qué tratamiento usted desea recibir o quién prefiere que tome las decisiones sobre el cuidado de su salud si se enferma gravemente.

Debe firmarlas mientras todavía esté saludable y sea capaz de tomar estas decisiones. Se utilizan solo si está demasiado enfermo o no es capaz de comunicarse. Le permiten expresar si desea que se proceda de determinada manera para mantenerle con vida o designar a una persona para tomar decisiones sobre el cuidado de la salud por usted. Tiene derecho a cancelar sus instrucciones anticipadas en cualquier momento, siempre que sea capaz de hacerlo.

Puede cambiar sus directivas anticipadas cuando lo desee. Debe entregar copias a su proveedor y centro de atención médica para que las incluyan en su historia clínica. Entréguese uno a un familiar o amigo de confianza y guarde una copia para sus registros

La legislación de South Carolina exige que nosotros, su familia, su médico y otros proveedores de cuidado de la salud respetemos sus instrucciones anticipadas válidas, a menos que la legislación estipule una excepción.

La ley federal le otorga el derecho de presentar un reclamo ante Humana Healthy Horizons en el Departamento de Salud Pública de South Carolina.

Instrucciones Anticipadas en South Carolina

En South Carolina, existen diferentes tipos de Instrucciones Anticipadas. Las instrucciones anticipadas pueden incluir lo siguiente: (1) Formularios de Recetas Médicas para el Alcance del Tratamiento (POST), (2) Testamentos Vitales, (3) Poder Legal para el Cuidado de la Salud y (4) Declaración para la Instrucción sobre Tratamiento de Salud Mental/Instrucción Psiquiátrica Anticipada. Le notificaremos dentro de los noventa (90) días de los cambios en las normas y regulaciones de estas Directivas anticipadas y notificaremos a su PCP y al personal de Servicios para Afiliados.

Órdenes del médico para el alcance del tratamiento (POST, por sus siglas en inglés)

Un POST es un documento utilizado como parte de la planificación de la atención avanzada que se limita a situaciones en las que un paciente ha sido diagnosticado con una enfermedad grave o, según el diagnóstico médico, se puede esperar que pierda la capacidad dentro de los doce meses y consiste en un conjunto de órdenes médicas firmadas por el médico de un paciente que abordan decisiones médicas clave consistentes con los objetivos de atención del paciente con respecto al tratamiento al final de la vida. A diferencia de otros tipos de directivas anticipadas, una POST es una orden médica que usted ha aceptado. Es un formulario estandarizado que se utiliza para complementar otros tipos de Instrucciones Anticipadas que usted podría haber dado.

Las órdenes MOST no tienen por objeto abordar todas sus decisiones sobre cuidado de la salud. Tal vez todavía necesite otros tipos de Instrucciones Anticipadas.

Testamento en Vida

Un Testamento en Vida le permite dejar instrucciones sobre estos aspectos importantes. Puede hacerlo de las siguientes maneras:

- Designar a un Sustituto para el Cuidado de la Salud.
- Rechazar o solicitar un tratamiento para prolongar la vida.
- Rechazar o solicitar alimentación o hidratación artificial.
- Expresar sus deseos con respecto a la donación de órganos.

Si designa a un Sustituto para el Cuidado de la Salud, usted autoriza a una o más personas como, por ejemplo, un familiar o un buen amigo, a tomar decisiones por usted sobre el cuidado de la salud si usted pierde la capacidad para decidir por sí mismo. Al elegir un curador para el cuidado de la salud, recuerde que la persona que designe tendrá la facultad de tomar decisiones importantes con respecto a su tratamiento, incluso si otras personas cercanas prefieren tomar otra decisión.

Elija a la persona más acreditada para que sea su Sustituto para el Cuidado de la Salud. También, considere elegir una persona de respaldo, en caso de que su primera elección no esté disponible cuando la necesite. No deje de informar a la persona que designó como su Sustituto para el Cuidado de la Salud y asegúrese de que esa persona comprenda lo que es más importante para usted. Sus deseos deben establecerse específicamente en el Testamento en Vida.

Un testamento en vida le permite dar a conocer sus deseos en relación con el tratamiento para prolongar la vida y la alimentación o hidratación artificiales, de modo que su curador para el cuidado de la salud o su médico sepan lo que usted quiere que hagan. También puede decidir si dona alguno de sus órganos en caso de fallecimiento. Si decide hacer un Testamento en Vida, no deje de hablar sobre el tema con su familia o su médico.

Los Testamentos en Vida deben ser por escrito. Usted debe firmarlo y fecharlo, y debe ser certificado por dos testigos adultos o un escribano.

Instrucciones sobre el Tratamiento de Salud Mental/Instrucción Psiquiátrica Anticipada.

También puede expresar sus preferencias específicas relativas al tratamiento de salud mental que desea recibir si no puede tomar sus propias decisiones con respecto a un tratamiento de salud mental. Por ejemplo, tal vez no desee recibir ciertos tipos de medicamentos o tratamientos.

Las Instrucciones de Tratamiento de Salud Mental deben darse por escrito. Usted debe firmarlo y fecharlo, y debe ser certificado por dos testigos adultos o un escribano.

Si necesita información adicional sobre la manera en que puede expresar sus preferencias sobre el tratamiento de salud mental que desea recibir, visite es-www.humana.com.

Otras Personas que Pueden Tomar Decisiones sobre el Cuidado de la Salud por Usted

Si usted no tiene instrucciones anticipadas y no puede tomar decisiones sobre el cuidado de la salud, la legislación de South Carolina permite a otras personas tomar decisiones por usted. Las otras personas pueden ser:

- Hijo adulto
- Abogado
- Tutor legal

- Pariente más cercano
- Padre o madre
- Cónyuge

Si tiene alguna duda con respecto a las Instrucciones Anticipadas, debe consultar a un profesional acreditado en asuntos jurídicos. Esta información se brinda solo como reseña general y no pretende reemplazar el asesoramiento legal.

Poder Legal para el Cuidado de la Salud

Un poder legal para el cuidado de la salud es un documento legal en el que usted puede nombrar a una o más personas como sus agentes de cuidado de la salud para que tomen decisiones médicas y de salud del comportamiento por usted cuando no puede decidir por sí mismo. Siempre puede decir qué tratamientos médicos o de salud del comportamiento desea o no desea recibir. Debe elegir a un adulto de su confianza para que sea su agente de cuidado de la salud. Analice sus deseos con las personas que quiere que sean sus agentes antes de ponerlos por escrito.

Una vez más, siempre es útil analizar los deseos con la familia, los amigos y el médico. El poder legal para el cuidado de la salud entrará en vigor cuando un médico indique por escrito que usted no puede tomar o comunicar decisiones en torno al cuidado de la salud. Si debido a creencias morales o religiosas no quiere que un médico tome esta determinación, la ley ofrece un proceso para que lo haga una persona que no sea un médico.

Fraude, Malgasto y Abuso

Tenemos un programa integral de fraude, malgasto y abuso en nuestro Departamento de Investigaciones Especiales. Está diseñado para manejar casos de fraude en el cuidado médico administrado. Ayúdenos denunciando situaciones controvertidas.

El fraude puede ser cometido por proveedores, farmacias o afiliados. Monitoreamos y actuamos en todos los casos de fraude, malgasto y abuso por parte de proveedores, farmacias o afiliados.

Los siguientes son algunos ejemplos de fraude, malgasto y abuso por parte de los proveedores, que incluyen a médicos y otros proveedores de cuidado de la salud:

- Recetar medicamentos, equipos o servicios que no son necesarios por razones médicas.
- No brindar a los pacientes los servicios necesarios por razones médicas debido a las tarifas de reembolso más bajas.
- Facturar pruebas o servicios que no se brindaron.
- Usar deliberadamente códigos médicos incorrectos con el fin de recibir más dinero.
- Programar consultas más frecuentes al consultorio de las que son necesarias por razones médicas.
- Facturar servicios más costosos que los que se brindaron.
- Impedir a los afiliados recibir servicios cubiertos, provocando una infrautilización de los servicios ofrecidos.
- Fraude de agentes.

Los siguientes son algunos ejemplos de fraude, malgasto y abuso por parte de las farmacias:

- No entregar los medicamentos tal como se recetaron.
- Presentar reclamaciones por un medicamento de marca más costoso, pero usted recibe un medicamento genérico de costo inferior.
- Entregar una cantidad inferior a la recetada y después no informar al afiliado sobre cómo recibir el resto del medicamento.

Los siguientes son algunos ejemplos de fraude, malgasto y abuso por parte de los afiliados:

- Utilizar los servicios de manera inadecuada; por ejemplo, vender narcóticos recetados o tratar de obtener sustancias controladas de más de un proveedor o farmacia.
- Modificar o falsificar recetas.
- Usar analgésicos que no necesita
- Compartir su tarjeta de identificación de afiliado con otra persona.
- No informar que cuenta con la cobertura de otro seguro de salud.
- Recibir equipos y suministros innecesarios.
- Recibir servicios o medicamentos con la identificación de otra persona (robo de identidad).
- Describir síntomas y otra información incorrectos a proveedores para recibir tratamiento, medicamentos, etc.
- Realizar demasiadas visitas a ER cuando no se trata de una emergencia.
- Falsear la elegibilidad para Medicaid.

Si se demuestra que han abusado o realizado uso indebido de sus beneficios cubiertos, los afiliados pueden:

- Tener que devolver el dinero que hemos pagado por los servicios que se determinó que correspondían a uso indebido de beneficios.
- Ser procesados y encarcelados por un delito.
- Perder los beneficios de Medicaid.
- Ser bloqueados y solo tener acceso a un PCP, a un proveedor de sustancias controladas, a una farmacia o a un hospital para servicios que no sean de emergencia.

Si Sospecha Fraude, Malgasto o Abuso

Si cree que un médico, una farmacia o un afiliado está cometiendo fraude, malgasto o abuso, debe informarnos. Presente su denuncia de una de las siguientes maneras:

- Llame al **800-614-4126 (TTY: 711)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana
    - Seleccione la opción del menú para denunciar fraudes

- Complete el Formulario de denuncia de fraude, malgasto y abuso que encontrará en el sitio web de Humana Healthy Horizons a continuación.
- Puede escribirnos una carta y enviárnosla por correo.

  Envíela a:

  Humana

  Attn: Special Investigations Unit

  1100 Employers Blvd.

  Green Bay, WI 54344

Puede informar sospechas de fraude y abuso llamando a la Línea de Fraude de la Oficina del Inspector General de los Estados Unidos al **1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477)**.

Puede visitar nuestro sitio web para obtener más información, es-www.humana.com/Fraud.

No es necesario que nos indique su nombre cuando escribe o llama por teléfono. Existen otras formas de comunicarse con nosotros que no son anónimas. Si no le preocupa darnos su nombre, también puede utilizar una de las alternativas siguientes para comunicarse con nosotros:

- Envíenos un correo electrónico* a siureferrals@humana.com o ethics@humana.com.
- Envíenos un fax al 1-920-339-3613

Si denuncia fraude, malgasto o abuso, díganos todos los detalles que pueda. Incluya nombres y números de teléfono. Puede mantener el anonimato. Si lo hace, no nos será posible llamarle por teléfono para brindarle información adicional. Su denuncia se mantendrá como información confidencial en la medida que lo permita la legislación.

*La mayoría de los sistemas de correo electrónico no están protegidos contra terceros. Esto significa que otras personas pueden acceder a su correo electrónico sin que usted lo sepa o dé su aprobación. No utilice el correo electrónico para brindarnos información que considera que es confidencial, como su número de identificación de afiliado, número del Seguro Social o información de salud. En su lugar, utilice el formulario o el número de teléfono que se indica arriba.

Esto puede ayudar a proteger su privacidad.

Manténganos Informados

Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001** (**TTY: 711**) cuando se produzcan estos cambios en su vida:

- Tiene un cambio en la elegibilidad de Medicaid.
- Tenga un parto.
- Hay un cambio en la cobertura de Medicaid para usted o sus hijos.

Si ya no recibe Medicaid, consulte con el SCDHHS de su condado. Es posible que pueda afiliarse en otro programa.



Mejoramiento de la Calidad

Propósito del Programa

El Programa de Mejora de la Calidad Humana Healthy Horizons in South Carolina incluye servicios clínicos y no clínicos. Se actualiza según las necesidades para responder a las necesidades de los afiliados, los comentarios de los proveedores, los estándares de cuidado vigentes y las necesidades comerciales. Las metas y los objetivos del Programa de Mejora de la Calidad son los siguientes:

- Facilitar la continuidad óptima del cuidado y la coordinación del cuidado entre los proveedores.
- Identificar y abordar las disparidades de salud y proporcionar servicios cultural y lingüísticamente apropiados.
- Garantizar que el desempeño de la red de proveedores del plan satisfaga las necesidades de acceso y disponibilidad de sus afiliados, y que los proveedores estén acreditados y reacreditados oportunamente para lograr una red sostenible.
- Mantener un alto nivel de satisfacción y experiencias de los afiliados y proveedores a través de la prestación de cuidados y servicios seguros, oportunos y de alta calidad.
- Promoción de la calidad del cuidado.
- Evaluar el desempeño y la eficiencia de los servicios recibidos, tanto los clínicos como los no clínicos.
- Mejorar la calidad y la seguridad del cuidado clínico y los servicios prestados a los afiliados.

El Programa de Mejora de la Calidad tiene dos principios rectores:

- Nuestra misión es marcar una diferencia duradera en la vida de nuestros afiliados mediante la mejora de su salud y bienestar.
- Nuestra visión de futuro es transformar vidas con servicios de salud y sociales innovadores.

Humana Healthy Horizons in South Carolina apoya el triple objetivo de los Institutos para la Mejora de la Atención Médica:

- Al mismo tiempo, mejorar la salud de los afiliados, optimizar la experiencia y los resultados de los afiliados, y reducir el costo del cuidado en beneficio de todos.

El propósito del Programa de Mejora de la Calidad de Humana Healthy Horizons in South Carolina es garantizar que tengamos la capacidad necesaria para:

- Obtener un reconocimiento en los estándares de Acreditación del Comité Nacional de Garantía de Calidad (NCQA, por sus siglas en inglés).
- Recibir la calificación de alto nivel de desempeño en el Conjunto de Datos e Información sobre la Efectividad en el Cuidado de la Salud (HEDIS®, por sus siglas en inglés).
- Alcanzar la calificación de alto nivel de desempeño de la Evaluación de Sistemas y Proveedores de Cuidado de la Salud por los Consumidores (CAHPS®, por sus siglas en inglés).
- Mantener un Programa integral de Manejo de la Salud de la Población.
- Mantener un Programa integral de Compromiso de los Proveedores.

HEDIS® es una marca registrada del NCQA.

CAHPS® es una marca comercial registrada de la Agencia de Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud (AHRQ, por sus siglas en inglés).

Alcance del Programa

El Programa de Mejora de la Calidad de Humana Healthy Horizons in South Carolina rige la evaluación de la calidad y las actividades de mejora del Programa de Medicaid Humana Healthy Horizons South Carolina. El alcance incluye lo siguiente:

- Responder a los requisitos de calidad de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) como se establece en el Manual del cuidado administrado de Medicare de los CMS, Capítulo 5 (Garantía de calidad), y en el Título 42, Sección 422.152, del Código de Regulaciones Federales (CFR, por sus siglas en inglés).
- Establecer prácticas clínicas seguras en toda la red de proveedores.
- Brindar supervisión de calidad de todos los servicios clínicos.
- Cumplir los estándares de acreditación del NCQA.
- Cumplir con la verificación del cumplimiento y las medidas de desempeño que establece HEDIS®.

- Hacer un seguimiento y una evaluación de la satisfacción de los afiliados y proveedores.
- Administrar todas las quejas formales sobre calidad del cuidado y calidad de los servicios.
- Fomentar el Modelo de Mejoramiento del Institute for Healthcare Improvement.
- Garantizar que el Programa de Mejora de la Calidad esté atendiendo de manera eficaz a los afiliados con necesidades culturales y lingüísticas diversas.
- Garantizar que el Programa de Mejora de la Calidad esté atendiendo de manera eficaz a los afiliados con necesidades de salud complejas.
- Evaluar las características y las necesidades de los afiliados.
- Evaluar la disponibilidad geográfica y la accesibilidad de los proveedores de cuidado primario y cuidado especializado.

El Programa de Mejora de la Calidad es supervisado por el director médico de Humana Healthy Horizons South Carolina. El director de Mejora de la Calidad implementa el programa. Anualmente, Humana Healthy Horizons in South Carolina pone a disposición de los afiliados y proveedores información sobre el Programa para el Mejoramiento de la Calidad en Medicaid de South Carolina: Medir nuestro desempeño. Para obtener una copia impresa del Programa de Mejora de la Calidad (QIP, por sus siglas en inglés) de Humana, llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Humana Healthy Horizons in South Carolina recopila y utiliza datos sobre el desempeño de los proveedores para mejorar la calidad de los servicios.

Medidas de Calidad

Humana Healthy Horizons in South Carolina evalúa y analiza continuamente la calidad de la atención y los servicios que ofrecemos a nuestros afiliados. Utilizamos el monitoreo y la evaluación objetivos y sistemáticos para mejorar los resultados.

Utilizamos HEDIS® para medir la calidad del cuidado que ofrecemos a nuestros afiliados. HEDIS® es una de las formas de medición de cuidado de la salud más utilizadas en los Estados Unidos. El NCQA desarrolla y mantiene HEDIS®.

Los planes de salud de los Estados Unidos utilizan la herramienta HEDIS® para medir dominios importantes de cuidado y servicio. Permite la comparación entre planes de salud para cumplir con las medidas de desempeño estatales y federales y los puntos de referencia nacionales de HEDIS®.

Las medidas de HEDIS® se fundamentan en el cuidado basado en pruebas y responden a los aspectos del cuidado más urgentes. Las posibles medidas de calidad para Humana están relacionadas con:

- Bienestar y prevención
- Pruebas de detección preventivas (p. ej., cáncer de mama, cáncer de cuello uterino, clamidia)
- Cuidado de bienestar infantil
- Control de enfermedades crónicas

- Cuidado integral de la diabetes
- Control de la presión arterial alta
- Salud materna
- Salud del comportamiento
- Seguimiento después de hospitalizaciones por enfermedades de salud mental
- Control de medicamentos antidepresivos
- Seguimiento de medicamentos para trastornos por déficit de atención e hiperactividad (ADHD, por sus siglas en inglés) recetados a niños
- Cobertura de Medicaid y puntualidad de las repeticiones de medicamentos
- Seguridad de los afiliados

Humana Healthy Horizons in South Carolina utiliza las encuestas anuales de CAHPS® para capturar las perspectivas de los afiliados sobre la calidad del cuidado de la salud. CAHPS® es un programa que supervisa la AHRQ del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Las posibles medidas CAHPS® o ECHO que utiliza el plan son las siguientes:

- Servicio de atención al cliente
- Rapidez para recibir cuidado
- Obtención del cuidado necesario
- Nivel de comunicación de los médicos
- Opciones de tratamiento disponibles
- Tiempo de espera en el consultorio
- Entendimiento de los efectos secundarios de los medicamentos
- Entendimiento de cómo manejar sus afecciones
- Entendimiento de los derechos del paciente y su capacidad para rechazar el tratamiento
- Calificaciones de todos los servicios de cuidado de la salud, planes de salud, médicos personales, especialistas para incluir especialistas en salud del comportamiento

Pautas Preventivas y de Prácticas Clínicas

Humana Healthy Horizons in South Carolina recomienda estándares y guías aceptados a nivel nacional basados en evidencia para ayudar a informar y guiar la atención clínica brindada a los afiliados de Humana Healthy Horizons in South Carolina. Las pautas se revisan al menos una vez al año, o con más frecuencia si corresponde, y se actualizan según sea necesario.

El uso de estas pautas nos permite determinar el efecto de las pautas en los resultados del cuidado. La revisión y recomendación de las guías es completada por el Comité de Guías

de Práctica Clínica de Humana. Las guías son aprobadas por el Comité de Mejora de la Calidad Corporativa de Humana. Luego, las guías se presentan al Comité de Garantía de Calidad de Humana Healthy Horizons in South Carolina. Los temas de las pautas se identifican a través del análisis de los afiliados. Las pautas pueden incluir, entre otros, lo siguiente:

- Salud del comportamiento (p. ej., depresión)
- Salud de personas adultas (p. ej., presión arterial alta, diabetes)
- Salud de la población (p. ej., obesidad, dejar de fumar)

La información sobre las guías de práctica clínica y la información de salud están disponibles para los afiliados de Humana Healthy Horizons South Carolina a través de boletines informativos para afiliados, el sitio web para afiliados de Humana Healthy Horizons (es-www.humana.com/HealthySouthCarolina) o a pedido. Los afiliados y proveedores tienen a su disposición las pautas preventivas y los enlaces relativos a la salud en el sitio web o en ejemplares impresos.

Su Salud es Importante

Se detallan a continuación algunas maneras para mantener o mejorar su salud:

- Establezca una relación con un proveedor de cuidado de la salud.
- Asegúrese de que tanto usted como su familia se realizan chequeos regulares con su proveedor de cuidado de la salud.
- Si tiene una afección crónica (como asma o diabetes), asegúrese de consultar a su médico con cierta frecuencia, siga el tratamiento que le dio el médico y tome los medicamentos que le indicó.

Recuerde que la Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas, 877-837-6952, está disponible para brindarle ayuda. Puede llamar al número que figura en su tarjeta de identificación del afiliado, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Humana Healthy Horizons in South Carolina tiene programas que pueden ayudarle a mantener o mejorar su salud. Para obtener más información sobre estos programas, llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.

Entidad Cubierta Afiliada (ACE, por sus siglas en inglés) de Seguros Aviso sobre Prácticas de Privacidad

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO DETENIDAMENTE.

La privacidad de su información personal y de salud es importante. No tiene que hacer nada a menos que tenga una solicitud o un reclamo.

El presente Aviso de Prácticas de Privacidad se aplica a todas las entidades que forman parte de la ACE de Seguros, sujeta a la HIPAA. La ACE es un grupo de entidades cubiertas legalmente separadas que están afiliadas y se han designado a sí mismas como una sola entidad cubierta para efectos de la HIPAA. Encontrará una lista completa de los afiliados de la ACE en https://huma.na/insuranceace

Podemos cambiar nuestras prácticas de privacidad y los términos de este aviso en cualquier momento, según lo permitido por la ley, incluida la información que creamos o recibimos antes de efectuar los cambios. Cuando realicemos un cambio significativo en nuestras prácticas de privacidad, modificaremos este aviso y enviaremos a los afiliados de nuestros planes de salud el aviso correspondiente.

¿Qué es la información personal o de salud no pública?

La información personal o de salud no pública incluye tanto información médica como información personal, como su nombre, dirección, número de teléfono, número de Seguro Social, números de cuenta, información sobre pagos, raza, origen étnico, idioma, orientación sexual y preferencias de identidad de género, o información demográfica. El término "información" en este aviso incluye cualquier información personal y de salud no pública. Esto incluye información creada o recibida por un proveedor de cuidado de la salud o el plan de salud. La información se relaciona con su salud o afección física o mental, la prestación de cuidado de la salud o el pago por dicho cuidado.

¿Cómo recopilamos información sobre usted?

Recopilamos información sobre usted y su familia cuando usted completa solicitudes y formularios. También recopilamos información de sus transacciones con nosotros, con nuestras afiliadas y con otras personas. Por ejemplo, es posible que recibamos información sobre usted de participantes del sistema del cuidado de la salud, como su médico u hospital, así como de empleadores o administradores de planes, agencias de información de crédito y del la Oficina de Información Médica.

¿Qué información recibimos sobre usted?

La información que recibimos puede incluir datos como su nombre, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, número de Seguro Social, historial de pagos de primas y su actividad en nuestro sitio web. Esto también incluye información relacionada con su plan de beneficios médicos, sus beneficios de salud y sus evaluaciones de riesgos para la salud.

¿Cómo protegemos su información?

Tenemos la responsabilidad de proteger la privacidad de su información en todos los formatos, incluida la información electrónica y oral. Contamos con procedimientos administrativos, técnicos y físicos para proteger su información de diversas formas, entre las que se incluyen:

- Limitar el acceso de quiénes pueden ver su información.
- Limitar el modo de uso o divulgación de su información.
- Informarle acerca de nuestros deberes legales con respecto a su información.
- Capacitar a nuestros empleados sobre nuestro programa y procedimientos de privacidad.

¿Cómo usamos y divulgamos su información?

Usamos y divulgamos su información:

- A usted o a alguien con derecho legal para actuar en su nombre.
- Al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos.
- Tenemos derecho a utilizar y divulgar su información:
- A un médico, hospital u otro proveedor de cuidado de la salud para que usted pueda recibir cuidado médico.
- Para actividades de pago, incluido el pago de las reclamaciones de los servicios cubiertos que le fueran proporcionados por proveedores de cuidado de la salud y el pago de las primas del plan de salud.
- Para actividades operativas de cuidado de la salud, lo que incluye procesar su afiliación, responder a sus preguntas, coordinar su cuidado, mejorar la calidad y determinar primas.
- Para realizar actividades de evaluación de riesgo. Sin embargo, no utilizaremos los resultados de pruebas genéticas ni formularemos preguntas en relación con el historial familiar.
- Al patrocinador de su plan, para permitirle desempeñar las funciones de administración del plan, como actividades relacionadas con la elegibilidad,

ACE de seguros
Aviso sobre Prácticas de Privacidad
(continuación)

la afiliación y la desafiliación. En ciertas situaciones, podemos compartir con el patrocinador de su plan información de salud resumida sobre usted. Por ejemplo, para permitir que el patrocinador de su plan obtenga ofertas de otros planes de salud. Su información de salud detallada no se compartirá con el patrocinador de su plan. Le pediremos permiso a usted o el patrocinador de su plan deberá certificar que acepta mantener la privacidad de su información.

- Para comunicarnos con usted y brindar información sobre beneficios y servicios relacionados con la salud, recordatorios de citas o alternativas de tratamiento que puedan ser de su interés. Si usted optó por no recibir este tipo de información, no nos comunicaremos con usted.
- A sus familiares y amigos si usted no puede comunicarse, como en un caso de emergencia.
- A sus familiares y amigos, o a cualquier otra persona que usted indique. Esto se aplica siempre que la información se relacione directamente con su participación en el cuidado de su salud o el pago de dicho cuidado. Por ejemplo, si un familiar o un cuidador nos llama con conocimiento previo de una reclamación, podemos confirmar si dicha reclamación se recibió y pagó.
- Para proporcionar información de pago al suscriptor como fundamento ante el Servicio de Impuestos Internos.
- A agencias de salud pública, si consideramos que existe una grave amenaza para la salud o la seguridad.
- A las autoridades pertinentes cuando haya situaciones como abuso, negligencia o violencia.
- En respuesta a una orden de un tribunal o administrativa, citación, solicitud de hallazgos u otros procesos legales.
- Para los fines de la aplicación de la ley, a las autoridades militares y según lo exija la ley de algún otro modo.
- Para ayudar en tareas de recuperación en caso de desastres.
- Para programas de cumplimiento y actividades de supervisión de la salud.
- Para cumplir nuestras obligaciones conforme a cualquier ley o contrato del programa de compensación laboral.
- Para contrarrestar una amenaza grave e inminente para su salud o seguridad o para la salud y seguridad de otros.
- Con fines de investigación en circunstancias limitadas y siempre que se hayan tomado las medidas apropiadas para proteger su privacidad.
- Para la obtención, el almacenamiento o el trasplante de órganos, ojos o tejido.
- A un médico forense, examinador médico o director funerario.

¿Usaremos su información para fines no descritos en este aviso?

No utilizaremos ni divulgaremos su información por ninguna razón que no se haya descrito en este aviso sin su permiso por escrito. Usted puede cancelar su permiso en cualquier momento si nos lo notifica por escrito.

Los siguientes usos y divulgaciones requerirán permiso por escrito:

- La mayoría de los usos y divulgaciones de notas de psicoterapia
- Fines de comercialización
- La venta de información personal y de salud

¿Qué hacemos con su información cuando usted deja de ser afiliado?

Su información podrá seguirse usando para los fines descritos en este aviso. Esto incluye cuando usted no obtiene cobertura a través de nosotros. Después del período de retención legal obligatorio, la información se destruye siguiendo procedimientos estrictos para mantener la confidencialidad.

¿Cuáles son mis derechos con respecto a mi información?

Nuestro compromiso es responder a su solicitud de derechos de manera oportuna.

- Acceso: Tiene derecho a revisar y obtener una copia de su información que se pueda utilizar para tomar decisiones sobre usted. También tiene derecho a recibir un resumen de dicha información de salud. En conformidad con la legislación aplicable, pondremos esta información personal a su disposición o a disposición de su representante designado.
- Decisión Adversa de Evaluación de Riesgo: Si rechazamos su solicitud de seguro, tiene derecho a que se le brinde una razón para la denegación.
- Comunicaciones Alternativas: Para evitar una situación que ponga en peligro su vida, tiene derecho a recibir su información de una manera diferente o en un lugar diferente. Nos adaptaremos a su solicitud, siempre y cuando esta sea razonable.

ACE de seguros
Aviso sobre Prácticas de Privacidad
(continuación)

- Modificación: Tiene derecho a solicitar una corrección de cualquiera de estos datos personales mediante su modificación o supresión. En un plazo de 60 días hábiles a partir de la recepción de su solicitud por escrito, le notificaremos nuestra modificación o supresión de la información en conflicto, o nuestra negación a realizar dicha corrección luego de una investigación adicional.
- Si nos negamos a enmendar o eliminar la información en disputa, usted tiene derecho a enviarnos una declaración por escrito de los motivos de su desacuerdo con nuestra evaluación de la información en disputa y lo que usted considera como la información correcta. Pondremos dicha declaración a disposición de todas las partes que revisen la información en conflicto.*
- Divulgación: Tiene derecho a recibir una lista de las instancias en que nosotros o nuestros asociados comerciales hemos divulgado su información. Esto no se aplica a tratamientos, pagos, actividades operativas del plan de salud y otras actividades determinadas. Mantenemos esta información y la ponemos a su disposición durante seis años. Si solicita esta lista más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle un cargo razonable según los costos.
- Aviso: Tiene derecho a solicitar y obtener una copia por escrito de este aviso en cualquier momento.
- Restricción: Tiene derecho a pedir que se limite la forma en que se utiliza o divulga su información. No estamos obligados a aceptar esas limitaciones, pero si lo hacemos, debemos respetar lo que acordemos. También tiene derecho a aceptar o dar por finalizada una limitación presentada previamente.

¿Qué debo hacer si creo que violaron mi privacidad?

Si cree que violaron su privacidad de alguna manera, puede presentar un reclamo llamándonos al 1-866-861-2762 en cualquier momento.

También puede presentar un reclamo por escrito ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Le daremos la dirección regional de la OCR apropiada si lo solicita. También puede enviar su reclamo por correo electrónico a OCRComplaint@hhs.gov. Si elige presentar un reclamo, sus beneficios no se verán afectados y no le impondremos ninguna sanción ni tomaremos ningún tipo de represalia contra usted.

Apoyamos su derecho de proteger la privacidad de su información personal y de salud.

Nuestras Responsabilidades

La ley nos exige mantener la privacidad y la seguridad de su información de salud protegida.

- Le informaremos de inmediato si se produce una violación que pueda haber comprometido la privacidad o la seguridad de su información.
- Debemos cumplir con las obligaciones y las prácticas de privacidad que se describen en este aviso y proporcionarle una copia de dicho aviso.
- No utilizaremos ni compartiremos su información excepto según se describe aquí, a menos que usted nos informe por escrito que podemos hacerlo. Si nos dice que podemos, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.

Podemos cambiar los términos de este aviso, y los cambios se aplicarán a toda la información que tengamos sobre usted.

El nuevo aviso estará disponible a pedido, en nuestra oficina y en nuestro sitio web.

¿Cómo puedo ejercer mis derechos u obtener una copia de este aviso?

Todos sus derechos de privacidad se pueden ejercer a través de los formularios aplicables. Puede obtener cualquiera de los formularios de las siguientes maneras:

- Comuníquese con nosotros al 866-861-2762.
- Visite nuestro sitio web en es-www.humana.com y seleccione el enlace Privacy Practices (Prácticas de Privacidad).
- Envíe el formulario de solicitud completado a:
  Humana Inc. Privacy Office 003/10911
  101 E. Main Street
  Louisville, KY 40202

*Este derecho aplica únicamente a nuestros residentes de Massachusetts, de acuerdo con las regulaciones del estado.

Formulario de Solicitud de Apelación/Queja Formal

Complete este formulario con la información sobre el afiliado cuyo tratamiento es objeto de la apelación.

Nombre del afiliado:	
Número de identificación del afiliado:	Fecha de nacimiento:
Representante autorizado*:	
Número de Teléfono:	
Dirección: _____ _____ _____	

Número de Servicio o Reclamación:
Nombre del proveedor:
Fecha de servicio:

Explique su apelación/queja formal y la resolución que espera. Adjunte páginas adicionales si necesita más lugar

_____
Relación con el afiliado (si es representante)

Importante: Devuelva este formulario a la siguiente dirección para que podamos procesar su queja formal o apelación:

Humana Healthy Horizons in South Carolina
Grievance and Appeal Department
P.O. Box 14546
Lexington, KY 40512-4546
Fax: 1-800-949-2961

Oficina de Quejas Formales y Apelaciones
FORMULARIO PARA DESIGNACIÓN DE UN REPRESENTANTE

_____ _____

Nombre del Afiliado **Número de Identificación del Afiliado**

_____

Número de Referencia

El Afiliado **deberá completar esta sección.**

Elijo a _____ para actuar en mi representación.

(Aquí se escribe el nombre del tutor o representante legal).

√ Mi tutor o representante legal tiene libertad absoluta para discutir sobre mis servicios médicos.

√ Mi tutor o representante legal puede tener acceso a todos los documentos directamente relacionados con mi caso.

_____ _____

El Afiliado firma aquí. **Fecha**

Dirección: _____ **Número de Teléfono:** _____

_____

_____

El tutor o representante legal **debe completar esta sección.**

Soy el _____ de _____.

(Cónyuge, hijo, amigo, abogado u otro) (El nombre del Afiliado va aquí.)

Acepto abogar o representar a _____.

(El nombre del Afiliado va aquí.)

_____ _____

El tutor o representante legal **debe firmar aquí.** **Fecha**

Dirección: _____ **Número de Teléfono:** _____

_____

_____

Aviso sobre No Discriminación

Humana Inc. y sus subsidiarias cumplen con las leyes aplicables de Derechos civiles federales y no discriminan ni excluyen a las personas por motivos de raza, color de la piel, religión, género, identidad de género, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, origen nacional, condición militar, condición de veterano, información genética, ascendencia, origen étnico, estado civil, idioma, estado de salud o necesidad de servicios de salud. Humana Inc.:

- Provee a las personas con discapacidades modificaciones razonables, junto con recursos y servicios auxiliares gratuitos y adecuados para comunicarse eficazmente con nosotros, como los siguientes:
  - Intérpretes acreditados de lenguaje de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra de imprenta grande, audio, formatos electrónicos accesibles u otros formatos)
- Provee servicios gratuitos de asistencia lingüística para personas cuyo idioma principal no es el inglés, que pueden incluir lo siguiente:
  - Intérpretes acreditados
  - Información por escrito en otros idiomas

Si necesita modificaciones razonables, ayudas auxiliares adecuadas o servicios de asistencia lingüística, comuníquese al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este. Si cree que Humana Inc. no ha provisto estos servicios o ha discriminado por motivos de raza, color de piel, religión, género, identidad de género, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, origen nacional, condición militar, condición de veterano, información genética, ascendencia, origen étnico, estado civil, idioma, estado de salud o necesidad de servicios de salud, puede presentar una queja formal en persona, por correo postal o por correo electrónico al Coordinador de No Discriminación de Humana Inc. en P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618, al **866-432-0001 (TTY: 711)**, o a **accessibility@humana.com**. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el Coordinador de No Discriminación de Humana Inc. puede ayudarle.

También puede presentar un reclamo ante la OCR del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., por medios electrónicos a través del Portal de Reclamos de la OCR en **https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf,**, o por correo postal o teléfono a:

- U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, S.W., Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201. **800-368-1019**, **800-537-7697 (TDD)**.
- También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina, División de Derechos Civiles, en 1801 Main Street, P.O. Box 8206, Columbia, South Carolina 29202, **888-808-4238, TTY: 888-842-3620, civilrights@scdhhs.gov**. El formulario de reclamo está disponible en **https://www.scdhhs.gov/sites/default/files/SCDHHS%20Civil%20 Rights%20Discrimination%20 Complaint_0.pdf**.

Este aviso está disponible en **es-www.humana.com/SouthCarolinaDocuments**.

Humana Healthy Horizons in South Carolina es un producto de Medicaid de Humana Benefit Plan of South Carolina, Inc.

SCHLCMJSP

Usted tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. Comuníquese al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.

Humana Inc. y sus subsidiarias cumplen con la Sección 1557 al brindar recursos y servicios auxiliares gratuitos a personas con discapacidades cuando dichos recursos y servicios auxiliares sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades de participación. Los servicios incluyen intérpretes acreditados de lenguaje de señas, interpretación remota por video e información escrita en otros formatos.

English: Call the number above to receive free language assistance services.

Español (Spanish): Llame al número que se indica arriba para recibir servicios gratuitos de asistencia lingüística.

繁體中文 (Chinese): 您可以撥打上面的電話號碼以獲得免費的語言協助服務。

Tiếng Việt (Vietnamese): Gọi số điện thoại ở trên để nhận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.

한국어 (Korean): 무료 언어 지원 서비스를 받으려면 위 번호로 전화하십시오.

Français (French): Appelez le numéro ci-dessus pour recevoir des services gratuits d'assistance linguistique.

Tagalog (Tagalog – Filipino): Tawagan ang numero sa itaas para makatanggap ng mga libreng serbisyo sa tulong sa wika.

Русский (Russian): Позвоните по вышеуказанному номеру, чтобы получить бесплатную языковую поддержку.

Deutsch (German): Wählen Sie die oben angegebene Nummer, um kostenlose sprachliche Hilfsdienstleistungen zu erhalten.

ગુજરાતી (Gujarati): મફત ભાષા સહાય સેવાઓ મેળવવા માટે ઉપર આપેલા નંબર પર કૉલ કરો.

العربية (Arabic): اتصل برقم الهاتف أعلاه للحصول على خدمات المساعدة اللغوية المجانية.

Português (Portuguese): Ligue para o número acima para receber serviços gratuitos de assistência no idioma.

日本語 (Japanese): 無料の言語支援サービスを受けるには、上記の番号までお電話ください。

Українська (Ukrainian): Зателефонуйте за вказаним вище номером для отримання безкоштовної мовної підтримки.

हिंदी (Hindi): भाषा सहायता सेवाएं मुफ्त में प्राप्त करने के लिए ऊपर के नंबर पर कॉल करें।

ខ្មែរ (Cambodian): ហៅមកលេខទូរស័ព្ទខាងលើ ដើម្បីទទួលបានសេវាកម្មបកប្រែភាសាដោយមិនអស់ប្រាក់ ។

Este aviso está disponible en **es-www.humana.com/SouthCarolinaDocuments**.

Humana Healthy Horizons in South Carolina es un producto de Medicaid de Humana Benefit Plan of South Carolina, Inc.

SCHMEDVSP

ESTE MANUAL NO ES UN CERTIFICADO DE SEGURO Y NO DEBE SER INTERPRETADO COMO EVIDENCIA DE COBERTURA DE SEGURO ENTRE EL CONTRATISTA Y EL AFILIADO.

¿Tiene preguntas?

Llame a Servicios para Afiliados al 866-432-0001 (TTY: 711)



Cuidado dedicado para días mejores y más alegres





Humana
Healthy Horizons®
in South Carolina

Healthy Connections

Última actualización: 05/26/2026
SCHL2L4ES-US26
HHP_07092024_M_1.4_WM_U