

Manual para Afiliados de Humana Healthy Horizons in South Carolina 2025

Humana
Healthy Horizons®
in South Carolina

Healthy Connections

Puede obtener este manual y otra información del plan en letra grande de forma gratuita. Para obtener materiales en letra grande, 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.

Si el español no es su idioma principal (o si está leyendo esto en nombre de alguien que no sabe leer en español), podemos ayudarle. 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. Puede solicitarnos la información de este manual en su idioma. Tenemos acceso a servicios de intérprete y podemos responder sus preguntas en su idioma.

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.

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.

Tliabgreanloggse (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): nWzãuhelerhnaSltiend.ie 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 प्रा प्त करने के लिए ऊपर के नंबर पर कॉल करें।

ខ្មែរ (Cambodian): ហៅមកលេខទូរស័ព្ទខាងលើ ដើម្បីទទួល
ជានសេវាកម្មបកប្រែភាសាដោយមិនអស់ប្រាក់ ។

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

¡Le agradecemos por haberse unido a Humana Healthy Horizons in South Carolina! Nos alegra tenerlo como 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 cuidado administrado que presta servicios en Carolina del Sur.

En este manual encontrará respuestas a muchas de sus preguntas. Léalo cuidadosamente y manténgalo con usted por si necesita consultarlo. Si tiene preguntas sobre la información en su kit de afiliado:

- Visite es-www.humana.com/HealthySouthCarolina.
- 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 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 en 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 intérpretes, servicios para personas con trastornos auditivos)	877-320-2233

Horario de Servicio

Servicios para afiliados está disponible de lunes a viernes de 8:00 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 urgente, 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 ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Queremos escuchar lo que opina 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 u origen étnico de mi proveedor	Servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711).**
Encontrar un médico, un especialista o un servicio de cuidado de la salud	Mi Proveedor de Cuidado Primario (PCP, por sus siglas en inglés). Si necesita ayuda para encontrar y elegir un PCP, visite es-www.humana.com/FindADoctor 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	Mi 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	Mi PCP, o la 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	Mi oficina local del Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés) llamando, para informar un cambio de dirección.
Encontrar mi Directorio de Proveedores de Humana Healthy Horizons in South Carolina u otra información general sobre mi plan	es-www.humana.com/SouthCarolinaDocuments

Inscripción y Elegibilidad del Afiliado

Elegibilidad para Medicaid

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

El SCDHHS brinda información sobre elegibilidad a Humana para los afiliados asignados a Humana. La elegibilidad comienza el primer día de cada mes calendario para los afiliados que se afilien a Humana, excepto para los afiliados identificados de otro modo por el estado.

Kits para afiliados nuevos

Cada afiliado nuevo recibe un kit de afiliado nuevo 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 este 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 PCP

Le asignamos a cada afiliado nuevo un PCP. Elegimos al PCP basándonos en uno o más de los siguientes criterios:

- Si el afiliado tiene un PCP actualmente en nuestra red de proveedores.
- Según el lugar de residencia del afiliado, si este no consulta o no ha consultado con un PCP de nuestra red de proveedores.
- Según la edad del afiliado (p. ej., los afiliados pediátricos se asignan a un pediatra, los adultos a un PCP especializado 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 en línea “Find a doctor” (Encontrar un Médico) en es-www.humana.com/FindADoctor.

Información sobre el Plan Estatal de Medicaid

Tarjeta de Identificación del Afiliado del Plan Estatal de Medicaid

El SCDHHS le emite una tarjeta de identificación cuando usted es elegible para Medicaid. Esta tarjeta será la misma independientemente de la Organización de Cuidado Médico Administrado (MCO, por sus siglas en inglés) en la que esté afiliado.

Humana Healthy Horizons in South Carolina les brinda a todos los afiliados una tarjeta de identificación. La parte delantera 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. Puede tener problemas para recibir cuidado o medicamentos recetados si no las lleva consigo. Si tiene otras tarjetas de seguro de salud, lleve ambas siempre consigo. 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 deje que nadie más use su tarjeta. Si lo hace, puede ser responsable de sus costos.

Le enviaremos su tarjeta de identificación por correo 5 días después de que se afilie a nuestro plan de salud. Obtenemos su dirección del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur.

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.

Lleve Siempre con Usted su Tarjeta de Identificación de Afiliado

Necesita su tarjeta de identificación cuando:

- Consulte a su médico.
- Consulte a cualquier otro proveedor de cuidado de la salud.
- Vaya a una sala de emergencias.
- Vaya a un centro de cuidado de urgencia.
- Acuda a hospitales por cualquier motivo.
- Obtenga suministros médicos.
- Obtenga una receta.
- Se haga pruebas médicas.

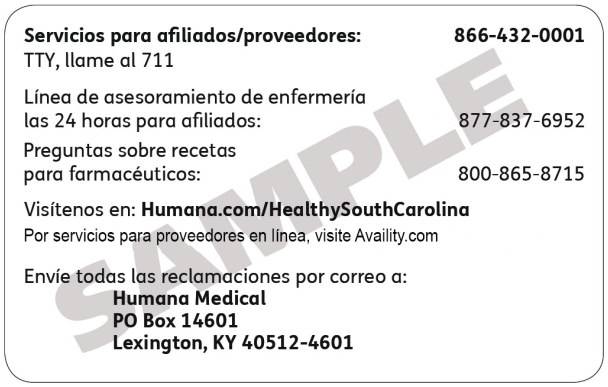
Nunca permita que nadie más use su tarjeta de identificación de afiliado. Asegúrese de mostrarla cada vez que reciba servicios de cuidado de la salud. Asegúrese de tener con usted un documento de identidad con fotografía. Su médico o proveedor puede pedirle su tarjeta de identificación de Humana Healthy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

Llame a servicios para afiliados si ocurre lo siguiente:

- No ha recibido su tarjeta de identificación de afiliado.
- La tarjeta contiene información errónea.
- Pierde su tarjeta.
- Tiene un bebé, para que podamos 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 disponible su número de identificación de afiliado. Esto nos ayudará a brindarle servicios con más rapidez.





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

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

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 de cuidado de la salud cubiertos por su plan de salud.

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.

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

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 asegurarse 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 la salud mental (p. ej., bienestar emocional, psicológico y social) y por consumo 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 Posterior a la Estabilización: 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.

Sustituto para el Cuidado de 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: El retiro de un afiliado de los beneficios de Humana.

Determinación de Beneficios Adversos: Vea la sección de Apelaciones para encontrar la definición completa.

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

Doble Elegibilidad: Cuando es 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.

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

Fraude: Quien a sabiendas y de manera premeditada lleva a cabo, o intenta llevar a cabo, un plan o engaño para defraudar a un programa de beneficios de cuidado de la salud, o para obtener — mediante pretextos, declaraciones o promesas falsos o fraudulentos— el dinero o los bienes que pertenecen o que custodia o controla un programa de beneficios de cuidado de la salud.

Fuera de la Red: Médico, hospital, farmacia u otro profesional del cuidado de la salud con licencia que no ha firmado un contrato para brindar servicios a los afiliados de Humana.

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 discapacitadas con bajos ingresos o sin ingresos. Este programa brinda dinero en efectivo para satisfacer las necesidades básicas de alimentación, ropa y albergue.

Instrucciones Anticipadas: Documentos legales que puede redactar y firmar por si se enferma gravemente o si desea designar un Sustituto 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 Integral 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 acciones 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 el Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC, por sus siglas en inglés) o el Programa Asistencial de Nutrición Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés) 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.

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.

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.

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

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.

Queja Formal: Significa una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una determinación de beneficios adversos. Posibles temas para Quejas Formales pueden ser, 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 (p. ej., 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 de cuidado de la salud necesarios por razones médicas que Humana debe pagar.

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

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 de cuidado de la salud 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 terapia física 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 zona de montaña y transporte público.

Índice

Información de Contacto Clave **4**

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

Inscripción 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 (“Find a doctor”) 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 24

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

Su PCP. 25

Elección de un PCP. 25

Casos Especiales 26

¿Qué sucede si no elige un PCP? 26

Cómo Cambiar su PCP 27
Cómo Obtener Cuidado de la Salud Rutinario 27
Emergencias 29
Cuidado Posterior a la Estabilización 30
Cuidado de Urgencia 31
Cuidados a Largo Plazo 31
Segundas Opiniones 31
Embarazo y Planificación Familiar 31
Enfermedades de Transmisión Sexual 32
Servicios de Planificación Familiar 32
Antes de Quedar Embarazada 32
Medicamentos Recetados 32
Lista Integral de Medicamentos 33
Farmacias Participantes 33
Copago 34
Artículos para la Salud y el Bienestar de OTC (OTC, por sus siglas en inglés) 34
Programa Estatal de Fijación de Farmacias (SPLIP, por sus siglas en inglés) 34
Información Adicional 34
Servicios de Salud del Comportamiento y Mental 35
Cuidado Fuera de Carolina del Sur 35
Parte II: Sus Beneficios: Qué está Cubierto para los Afiliados de Humana Healthy Horizons in South Carolina. 36
Beneficios 36
Servicios Cubiertos por Humana Healthy Horizons in South Carolina. 36
Cuidado de la Salud Rutinario 37
Cuidado de Maternidad 37

Servicios de Salud en el Hogar 38
Servicios de Cuidado Personal. 38
Cuidado de la Vista 38
Trasplante y Servicios Relacionados con el Trasplante 38
Servicios de Enfermedades Transmisibles 38
Farmacia 39
Cuidado Médico en Casos de Emergencia 39
Cuidado Especializado 39
Servicios de Hogar para Personas de la Tercera Edad 39
Servicios para la Salud del Comportamiento y Servicios para Trastornos por Consumo de Sustancias. 40
Servicios de Transporte. 40
Cómo obtener Transporte que No Sea de Emergencia 41
Planificación Familiar 41
Otros Servicios Cubiertos 41
Beneficios que Ofrece el Estado 42
Apoyo Adicional para Manejar su Salud 42
Coordinación de Cuidado y Servicios de Extensión. 42
Coordinación del Cuidado Complejo 43
Programa HumanaBeginnings® 43
Transiciones en el Cuidado 44
Manejo de Enfermedades 44
Ayuda con Problemas que No Requieren Cuidados Médicos 45
Otros Programas que Le Ayudarán a Mantenerse Saludable. 45
Asesoramiento para el Control del Peso 45
Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear 45
Beneficios Adicionales 46

Beneficios de Valor Añadido 46

Go365 for Humana Healthy Horizons® 51

Exención de Responsabilidad del Programa 54

Herramientas de Acceso Sencillo. 54

MyHumana 54

Beneficios que Puede Obtener de Humana Healthy Horizons in South Carolina o de un Proveedor de Medicaid 55

Servicios de Pruebas de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos 55

Frecuencia de Pruebas de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT, por sus siglas en inglés) 56

Servicios NO Cubiertos 57

Qué Sucede si Recibe una Factura 57

PARTE III: Procedimientos del Plan 58

Autorización Previa 58

Solicitudes de Autorización Previa para Menores de 21 años 58

Qué Sucede Después de que Recibimos Su Solicitud de Autorización Previa 58

Autorización Previa y Plazos 60

Cómo Puede Ayudar con las Políticas del Plan de Salud 60

Apelaciones 60

Plazos para Apelaciones. 62

Audiencia Imparcial Estatal 63

Continuación de los Beneficios 64

Quejas Formales. 64

¿Cuál es el próximo paso? 65

Su Cuidado Médico Cuando Cambia de Plan de Salud o de Médicos (Transición en el Cuidado) 65

Derechos y Responsabilidades del Afiliado 66

Sus Derechos. 66

Sus Responsabilidades 69

Finalización de su Afiliación. 71

Podría Perder la Elegibilidad para el Cuidado Médico Administrado de Medicaid. . . .71

Instrucciones Anticipadas. 72

Instrucciones Anticipadas en Carolina del Sur 72

Órdenes del Médico sobre el Alcance del Tratamiento (POST, por sus siglas en inglés). 72

Testamento en Vida 73

Instrucciones sobre Tratamiento de Salud Mental. 73

Otras Personas que Pueden Tomar Decisiones sobre el Cuidado de la Salud por Usted 73

Poder Legal para el Cuidado de la Salud. 74

Fraude, Malgasto y Abuso 74

Si sospecha Fraude, Malgasto o Abuso 76

Manténganos Informados 76

Mejoramiento de la Calidad 77

Propósito del Programa 77

Alcance del Programa. 78

Medidas de Calidad 79

Pautas Preventivas y de Prácticas Clínicas 80

Su Salud es Importante 80

Entidad Cubierta Afiliada (ACE, por sus siglas en inglés) de Seguros Aviso sobre Prácticas de Privacidad 82

Formulario de Solicitud de Apelación/Queja Formal 85

Oficina de Quejas Formales y Apelaciones
FORMULARIO PARA DESIGNACIÓN DE UN REPRESENTANTE. 86

Cómo Utilizar Este Manual

Este manual incluye información que debe saber 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 in South Carolina tiene contrato con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur para satisfacer las necesidades de cuidado de la salud de quienes tengan Medicaid en Carolina del Sur. A su vez, Humana Healthy Horizons in South Carolina se asocia con un grupo de proveedores de cuidado de la salud para ayudarnos a satisfacer sus necesidades. Estos proveedores (por ejemplo, farmacéuticos, 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 in South Carolina está ahí para apoyarle. La mayoría de las veces, el proveedor que más ve para su cuidado de la salud 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 dejar su información de contacto. 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 de la salud en nuestro directorio de proveedores. Consulte la sección directorio de proveedores a continuación.

Directorio de Proveedores

Humana Healthy Horizons in South Carolina le dará un Directorio de Proveedores si lo pide. El Directorio de Proveedores es una lista de los médicos y proveedores que puede utilizar para obtener servicios, junto con información importante como direcciones, números de teléfono, especialidad y otras calificaciones. Si hay alguna información que no esté incluida en el directorio y que le gustaría conocer, como la dirección 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 que 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 ver la versión más reciente del 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 en papel sin costo del Directorio de Proveedores dentro de los 5 días hábiles desde que la solicite.

Buscador de Médicos (“Find a doctor”)

Nuestro servicio en línea “Find a Doctor” (Encontrar un Médico) 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 a Doctor” (Encontrar un Médico), visite es-www.humana.com/FindaDoctor.

Es importante que establezca una buena relación con su PCP tan pronto como pueda. Llame al consultorio de su PCP tan pronto como pueda después de afiliarse a Humana Healthy Horizons in South Carolina para programar una consulta. 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.

- **Cada vez que tenga una pregunta, puede llamar a servicios para afiliados para obtener ayuda.** 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 otra dificultad que pueda afectarle o afectar los beneficios de su familia.

- Si usted está o queda embarazada, su hijo pasará a formar parte de Humana Healthy Horizons in South Carolina el día de su nacimiento. Si queda embarazada y necesita ayuda con la elección de un médico para usted y su bebé antes de que nazca, debe llamarnos y comunicarse con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur de su localidad de inmediato.

- **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 utiliza 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 el 711.
- Información en letra grande.
- Ayuda para gestionar el transporte a las citas de cuidado de la salud.
- Nombres y direcciones de proveedores que se especializan en ciertas afecciones.

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.
- Si es necesaria la autorización o aprobación previa para un servicio.
- 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 perderle 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 Carolina del Sur. 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 familiares. 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 de la cantidad de personas en el grupo familiar o de la relación de parentesco. 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 SCDHHS en el condado de residencia del afiliado determina la elegibilidad de Medicaid. Si algo de lo mencionado anteriormente cambia, llame o visite su oficina local de Medicaid.

Pérdida de Medicaid

El SCDHHS decide quién es elegible para Medicaid. Si el SCDHHS dice que usted ya no puede tener Medicaid, nos indicarán cancelar su afiliación. Le informaremos con 30 días de antelación que puede perder los beneficios. 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 Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur 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 los siguientes:

- Seguro que le otorga su trabajo.
- Que su hijo tenga a través de su padre o madre.

Llámenos si ya no tiene esa cobertura de la que nos habló. No darnos esta información puede causar problemas a la hora de recibir cuidado 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 lastimó 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 en falta.
- La compañía de seguros de esta persona.
- Los abogados que intervienen.
- La ubicación 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 inglés?
- ¿Tiene problemas auditivos o visuales?
- ¿Tiene problemas para leer o hablar inglés?

En caso afirmativo, podemos ayudarle. Humana Healthy Horizons in South Carolina ofrece intérpretes de lengua de señas y de idiomas (por ejemplo, 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 61 a 66 para obtener más información sobre las quejas formales y las apelaciones.

Disponemos de material impreso en inglés y en español. El material se lee por teléfono en más de 200 idiomas y está disponible en formatos impresos alternativos (Braille, Letra Grande, PDF Accesible y en Cadena), así como en audio, sin costo. 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:

- Máquina TTY – Nuestro número de teléfono TTY es 711.
- Intérpretes de Lengua de Señas Estadounidenses Acreditados.
- Subtitulado.
- Información escrita en otros formatos (como letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).

Estos servicios están disponibles de forma gratuita para los afiliados con discapacidades. Para pedir 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 in South Carolina cumple con las leyes de derechos civiles federales y no excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de raza, color de piel, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Si cree que Humana Healthy Horizons in South Carolina no brindó estos servicios, puede presentar una queja formal. Para presentar una queja formal 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 Carolina del Sur	888-549-0820 (TTY: 888-842-3620)
Manejo de Enfermedades	888-285-1121
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 una queja formal 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 el principal profesional de cuidado de la salud que le brinda cuidado 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.

Si es necesario, su PCP le referirá a otros médicos (especialistas) o le ingresará al 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 conocerle y comprender sus necesidades de cuidado de la salud. Si va a ver a un médico nuevo, asegúrese de llevar todos sus expedientes médicos anteriores o pídale a su médico anterior que se los envíe 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 uno que cumpla con lo siguiente:

- Ya lo haya visto antes.
- Entienda sus problemas de salud.
- Acepte nuevos pacientes.
- Hable en su idioma preferido.
- Tenga un consultorio al que le sea fácil llegar.
- Cada miembro de la familia afiliado a Humana Healthy Horizons in South Carolina puede tener un PCP diferente o un mismo PCP puede ocuparse del cuidado de 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 en 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 un ejemplar gratuito del directorio de proveedores que le enviaremos en un plazo de 5 días hábiles desde que lo solicite.
- Las mujeres pueden elegir a un obstetra o ginecólogo como su PCP. Las mujeres no requieren un referido del PCP para consultar a un médico obstetra o ginecólogo de la red ni a otro proveedor de la red que ofrezca servicios de cuidado de la salud para mujeres.
- Las mujeres pueden realizarse exámenes médicos rutinarios, programar cuidado 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 se le asigne un PCP o elija otro, 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 lo siguiente: 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 in 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 conforme con su PCP. Si desea cambiar su PCP, por la razón que sea, llame a servicios para afiliados para hacérnoslo saber. 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 consultar a un PCP que tenga el mismo origen cultural, étnico o racial que usted, llame a servicios para afiliados.

En Humana Healthy Horizons in South Carolina, podemos comunicarnos con usted si observamos que recibe servicios de un PCP que no figura en su tarjeta de identificación de 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 in South Carolina puede solicitarle que cambie de PCP si su proveedor pide dejar de ser su médico.

Es importante cumplir con sus consultas programadas con los proveedores. A veces suceden eventos que le impiden consultar a los proveedores. 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 Rutinario

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

- Puede brindarle el cuidado médico que necesita.
- Puede atenderlo 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	Agitación
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, prueba de detección de diabetes, prueba de detección de obesidad y exámenes físicos rutinarios para niños, adolescentes y adultos jóvenes, desde su nacimiento hasta los 21 años de edad.

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

- Siempre lleve con usted su tarjeta de identificación de 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 consultar 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 6 semanas
Servicios de cuidado de urgencia (cuidado para problemas como esguinces, síntomas de influenza o cortes y heridas menores)	Dentro de las 48 horas

GUÍA DE CITAS	
Cuidado de emergencia o de urgencia solicitado fuera del horario normal de atención	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.

Emergencias

Siempre tiene cobertura de emergencia tanto dentro como fuera de nuestra área de servicio. Tiene el derecho a ir a cualquier hospital u otro sitio para cuidado médico en casos 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	Falta de aire
Quemaduras mayores	Hemorragia incontrolada
Violación	Si está embarazada, síntomas como dolor, fiebre, vómitos 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 (ER, por sus siglas en inglés), necesita cuidado de urgencia o debe recurrir a su PCP, hágase estas preguntas:

- ¿Es seguro esperar y llamar a mi médico primero?
- ¿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 ER 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 vaya a la ER más cercana. Asegúrese de decirles que es un afiliado de Humana Healthy Horizons in South Carolina. Muéstreles su tarjeta de identificación de 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 in South Carolina.
- 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 es admitido en un hospital, asegúrese de que se informe a Humana Healthy Horizons in South Carolina dentro de las 24 horas.

A veces se enferma o se lesiona mientras viaja. A continuación encontrará algunos consejos sobre qué hacer si le ocurriera esto.

- Si se trata de una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.
- Si no es una emergencia, llame a su PCP para obtener 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 que recibe después de los servicios de emergencia médica. Este cuidado le ayuda a sanar o a mejorar 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.

Cuidados 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 in South Carolina cubrirá los servicios de médicos, terapia, oxígeno, etc. mientras esté afiliado a nosotros. Recuerde que, después de 30 días de recibir cuidado a largo plazo, tal vez usted 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 preguntas, 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. Informe a su PCP si desea obtener una segunda opinión.

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

Todos los estudios que se realice 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 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 prueba de detección, el diagnóstico y el tratamiento de las infecciones de transmisión sexual es un servicio brindado sin la necesidad de un referido. Puede consultar a un proveedor que no pertenezca a la red de Humana Healthy Horizons in South Carolina.

Servicios de Planificación Familiar

Humana Healthy Horizons in South Carolina ofrece acceso a servicios de planificación familiar, que se brindan de manera tal que le protegen y permiten elegir el método de planificación familiar que desee.

Puede recibir servicios de planificación familiar sin la necesidad de un referido. Puede consultar a un proveedor que no pertenezca a la red de Humana Healthy Horizons in South Carolina.

Las citas para asesoramiento y servicios médicos estarán disponibles lo antes 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. También se brindan servicios de planificación familiar en centros de salud acreditados de planificación familiar asociados a nosotros (p. ej., Planned Parenthood) que pueden no formar parte de la red de Humana Healthy Horizons in 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.

- Haga una cita para ver a su médico para un examen físico.
- Hable con su médico acerca de lo que hace una dieta saludable.
- Hable con su médico acerca de sus medicamentos actuales.
- No beba alcohol, fume ni use drogas ilegales.

Si está embarazada, programe una cita con un obstetra (OB, por sus siglas en inglés). En el directorio de proveedores encontrará un OB. 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 bebé será afiliado automáticamente en Humana Healthy Horizons in South Carolina dentro del mes de vida. 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 in South Carolina, puede acceder a una amplia gama de medicamentos seguros y efectivos. Estos medicamentos se encuentran en la Lista Completa de Medicamentos (CDL).

Lista Integral de Medicamentos

Su proveedor utilizará la CDL para elegir el mejor medicamento para tratarle a usted y a su afección. Ocasionalmente, es posible que su proveedor necesite nuestra aprobación si quiere que utilice un medicamento que no está en nuestra CDL. Su proveedor también necesitará aprobación si los medicamentos cubiertos tienen los siguientes límites:

- Edad: cobertura para cierto grupo etario.
- Límites de cantidad: límite en la cantidad de medicamentos que puede recibir por vez.
- Autorización previa: se exige aprobación antes de la cobertura.

No cubriremos algunos medicamentos, incluidos los siguientes:

- Medicamentos utilizados para ayudar a quedar embarazada.
- Medicamentos para la disfunción eréctil.
- Medicamentos usados con motivos cosméticos, como para el crecimiento del cabello.
- Medicamentos para la Implementación de Estudios de Eficacia de Fármacos (DESI, por sus siglas en inglés) y medicamentos que son idénticos, relacionados o como esos medicamentos.
- Medicamentos en investigación o experimentales.
- Medicamentos usados con cualquier objetivo que no sea médicamente aceptado.
- Medicamentos usados para la disforia de género según la ley de Carolina del Sur.

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 es eliminado de la CDL. Puede encontrar la CDL más actualizada en nuestro sitio web, 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 South Carolina. 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 (OTC, por sus siglas en inglés)

Como parte de su beneficio farmacéutico ampliado, usted tiene un subsidio trimestral de $30 para gastar en productos OTC para la salud y el bienestar. Estos medicamentos se enviarán por UPS o por el Servicio Postal de los EE. UU. dentro de los 10 a 14 días hábiles luego de que se realice el 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 OTC están cubiertos por el beneficio de su farmacia.

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

CenterWell Pharmacy

800-379-0092 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 11:00 p.m., y los 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:

- 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 de su bolsillo ningún medicamento. Si debe hacerlo, háganoslo saber completando un formulario de solicitud de reembolso, y podrá obtener 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 recibir 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 Carolina del Sur

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 Carolina del Sur o en otro estado. Humana Healthy Horizons in South Carolina y su PCP pueden brindarle más información sobre qué proveedores y servicios están cubiertos fuera de Carolina del Sur 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 Carolina del Sur 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 necesarios por razones médicas con cobertura de Medicaid. 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 de salud como prescribe su proveedor de cuidado de la salud, 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.
- Si tiene una afección médica (p. ej., diabetes, cáncer, problemas del corazón).
- 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. Pregunte 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 necesarios por razones médicas y brindados 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 Rutinario

- 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 de 18 años o menores están cubiertas a través del Programa de Vacunas para Niños (VFC, por sus siglas en inglés).
- Las inmunizaciones (vacunas) para adultos de 19 años de edad en adelante están cubiertas según las recomendaciones del Comité Asesor de Prácticas de Vacunación (ACIP, por sus siglas en inglés).
- Servicios de Prueba 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 prestan a través de las Autoridades Locales de Educación (LEA, por sus siglas en inglés) o del Programa Privado de Servicios de Rehabilitación.
- Ayuda para dejar de consumir tabaco de mascar, fumar o vapear.

Cuidado de Maternidad

- Cuidado médico durante el embarazo.
- Pruebas de detección de la audición para recién nacidos (Prestado a recién nacidos en régimen de hospitalización).
- Pruebas de detección de metabolismo en recién nacidos.
- Clases de educación para el parto.
- Servicios de obstetricia y ginecología, y servicios de hospital.
- Servicios de administración de cuidado 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 niños y bebés 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.
- Terapia especializada, incluidas la terapia física, 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 antes de la hospitalización
- Servicios postrasplante después del alta
- Servicios de farmacia luego del trasplante

Servicios de Enfermedades Transmisibles

- Exámenes.
- Evaluaciones.
- Procedimientos de diagnóstico.
- Educación de salud y asesoramiento.
- Tratamiento.
- Rastreo de contactos, según los estándares de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés).
- Se prestan servicios de divulgación especializados, como la Terapia de Observación Directa (DOT, por sus siglas en inglés) para los casos de tuberculosis (TB, por sus siglas en inglés).

- Todos los Afiliados tienen libertad para recibir servicios de asesoramiento y pruebas de TB, enfermedades de transmisión sexual (STD, por sus siglas en inglés) y HIV/ síndrome de inmunodeficiencia adquirida (AIDS, por sus siglas en inglés) de cualquier organismo público sin restricción alguna.

Farmacia

- Medicamentos recetados.
- Insulina, Monitores Continuos de Glucosa (CGM, por sus siglas en inglés) y otros suministros para diabéticos (como jeringas, tiras reactivas, lancetas y agujas para plumas).
- Productos para dejar de fumar.
- Medicamentos seleccionados OTC 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 podiatría
- Servicios quiroprácticos (6 consultas por año del plan, comenzando el 1 de julio al 30 de junio)
- Servicios de cuidado cardíaco
- Servicios quirúrgicos

Servicios de Hogar para Personas de la Tercera Edad

- Humana Healthy Horizons in 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 in South Carolina.
- Incluyen estadías cortas 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 ayudar a determinar si usted tiene una necesidad de salud mental (p. ej., servicios de evaluación de diagnóstico).
- Terapia individual, familiar y de grupo.
- Servicios móviles de gestión de crisis.
- Programas para crisis en centros.
- Servicios para la salud del comportamiento especializados para niños autistas.
- Servicios para la salud del comportamiento para pacientes ambulatorios.
- Servicios de sala de emergencias de salud del comportamiento para pacientes ambulatorios.
- Servicios para la salud del comportamiento para pacientes internados.
- Tratamiento intensivo para la salud del comportamiento basado en la investigación.
- Hospitalización parcial.
- Otros servicios de apoyo, como el apoyo entre Pares, el apoyo comunitario Integral y los servicios para Enfermedades Mentales Graves (SMI, por sus siglas en inglés).

Servicios por Trastornos por Consumo de Sustancias

- Tratamiento con opioides para pacientes ambulatorios.
- Manejo de desintoxicación para pacientes ambulatorios.
- Manejo médico de desintoxicación no hospitalario.
- Estabilización de crisis durante el manejo de desintoxicación en centros de tratamiento para el abuso de alcohol y drogas.
- Servicios de apoyo entre pares y administración 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, llame al 911.

Hay transporte disponible para citas con el médico, 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 Carolina del Sur utiliza ModivCare (antes LogistiCare) como 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 viaje, llame con al menos 24 horas de anticipación.

Planificación Familiar

Puede acudir a cualquier médico o clínica que acepte Medicaid y ofrezca servicios de planificación familiar. También puede consultar a uno de nuestros proveedores de planificación familiar. De cualquier manera, no necesita un referido de su PCP. Puede obtener anticonceptivos y dispositivos anticonceptivos (p. ej., dispositivos intrauterinos [IUD, por sus siglas en inglés], dispositivos anticonceptivos implantables y otros) disponibles con una receta, así como servicios de anticoncepción y esterilización de emergencia. También puede acudir a un proveedor de planificación familiar para someterse a pruebas y tratamiento del HIV y de infecciones de transmisión sexual (STI, por sus siglas en inglés), así como para recibir asesoramiento relacionado con los resultados de sus pruebas. Las pruebas de detección de cáncer y otras afecciones relacionadas también se incluyen en las consultas de planificación familiar.

El plan también cubre los procedimientos de esterilización, como la ligadura de trompas y la histerectomía, en determinadas circunstancias, con los debidos formularios de consentimiento que deben firmar el afiliado y el proveedor.

El Plan cubrirá los abortos urgentes y no urgentes únicamente cuando un médico haya constatado y certificado por escrito, en el Formulario de Declaración de Aborto, que, según su criterio profesional, el embarazo ha sido consecuencia de una violación o incesto o que la madre padece una afección que pone en peligro su vida y que la pondría en peligro de muerte si no se practica un aborto.

Otros Servicios Cubiertos

- Equipo médico duradero/prótesis/órtesis.
- Productos y servicios de audición.
- Servicios de cuidado virtual (telesalud), si su proveedor ofrece estos tipos 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, por sus siglas en inglés).

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 le brindará la mayoría de sus servicios. Medicaid de Carolina del Sur le brindará algunos de sus servicios. Utilizará su tarjeta de identificación de Medicaid cuando reciba cualquiera de los servicios que se indican a continuación:

- **Servicios Dentales -** Servicios dentales de emergencia y de rutina que están disponibles para afiliados menores de 21 años. Los afiliados de 21 años de edad en adelante disponen de servicios dentales limitados. Póngase en contacto con DentaQuest al 888-307-6552 (sin costo) 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 MAPPS están diseñados para prevenir los embarazos adolescentes 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 ofrecen en escuelas, consultorios, hogares y otros sitios 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 para la vista extendidos para adultos.
- Un programa de control del peso.
- Preparación de pruebas de Desarrollo de la Enseñanza General (GED, por sus siglas en inglés).
- Gestión 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 888-285-1121 (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. Ofrecemos servicios de coordinación del cuidado a todos los afiliados que pueden beneficiarse de ellos. 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 nos comuniquemos con usted.
- Nuestro personal considera que este servicio resultaría útil tanto a usted como a su familia.

Los Servicios de Coordinación del Cuidado 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 una sala de emergencias (ER).

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

Coordinación del Cuidado 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 del 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 socios 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

después del embarazo. Adaptamos este programa a cada una de nuestras afiliadas embarazadas para asegurarnos de que reciban el cuidado que necesitan, como apoyo adicional de parte de un profesional de enfermería, recursos de embarazo y 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 afecciones crónicas acceso a servicios de cuidado integrales que pueden ayudar a mejorar la calidad de vida y a reducir los costos de cuidado de la salud. Estos servicios de cuidado 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 Cardíaca
- 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 dentro de los 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio.

Ayuda con Problemas que No Requieren Cuidados Médicos

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 conectarle 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

Asesoramiento para el Control del Peso

El Asesoramiento para el Control del Peso ofrece apoyo personalizado a 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. Tras obtener la aprobación de un médico, los participantes completan 6 sesiones con un Asesor 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 Asesoramiento para el Control del Peso.

Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear

El 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 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.

Beneficios Adicionales

Beneficios de Valor Añadido

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

Beneficios de Valor Añadido	Detalles
Comidas para el Bebé y para Mí	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.
Sacaleches	Las afiliadas embarazadas y en período de posparto pueden recibir un sacaleches que no sea de grado hospitalario cada 2 años.
Asiento Convertible de Seguridad Infantil para Automóvil y Cuna Convertible	Se contacta a las afiliadas embarazadas cuando nos notifican que la afiliada tendrá un bebé. Durante la llamada o a través de una llamada a servicio al cliente, las madres embarazadas pueden confirmar si necesitan un asiento de seguridad infantil para automóvil o una cuna antes del parto. A las afiliadas embarazadas que no necesiten la cuna/el asiento de seguridad infantil para automóvil antes del parto, se les pide afiliarse y participar de manera activa en nuestro programa de Coordinación del Cuidado de la Salud de HumanaBeginnings, además de completar una evaluación prenatal integral y, luego, elegir entre una cuna o un asiento de seguridad infantil para automóvil. Luego de completar la evaluación posparto y una llamada de seguimiento, la afiliada puede obtener el segundo artículo (cuna portátil/asiento de seguridad infantil para automóvil). A las afiliadas que necesiten la cuna y el asiento de seguridad infantil para automóvil antes del parto, se les entregarán los artículos y se las contactará para una evaluación posparto y una llamada de seguimiento. Esto aplica por bebé, por nacimiento.
Pruebas GED	Asistencia para la preparación de las pruebas del GED para afiliados de 16 años de edad en adelante, 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 cuenta con un formulario de Verificación de Abandono Escolar de Carolina del Sur completado por el director o el supervisor de asistencia de la última escuela a la que asistió. Puede tomar la prueba del GED a partir de los 19 años sin el formulario de Verificación de Abandono Escolar de Carolina del Sur.

Beneficios de Valor Añadido	Detalles
Caja de Productos con Alimentos Saludables	Para los afiliados con afecciones crónicas o con riesgo de tenerlas, Humana Healthy Horizons ofrece hasta 4 cajas de productos por año con alimentos nutritivos que cumplen con las pautas médicas alimentarias, además de materiales educativos con recetas adaptadas a la afección del afiliado. Los afiliados deben tener al menos una de las siguientes afecciones crónicas elegibles: • Fallo Cardiaco Congestivo (CHF, por sus siglas en inglés) • COPD • Enfermedad renal crónica • Enfermedad renal en etapa terminal • Cáncer • HIV • SMI • Diabetes de Tipo I • Diabetes de Tipo II
Cortes de Pelo para Niños	Los afiliados en los grados K-12 pueden recibir un corte de pelo de $20; el período de canje es desde julio de 2025 hasta septiembre de 2025. Suba una foto del formulario de inscripción escolar, de la identificación escolar O del calendario de clases del niño a la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons.
Intervenciones Domiciliarias para el Asma	Se puede recibir un subsidio de hasta $200 por año para ropa de cama libre de alérgenos, una limpieza de alfombras o un purificador de aire. El afiliado debe tener asma.
Asistencia para la Vivienda (continúa en la página siguiente)	Hasta $750 por afiliado de por vida para afiliados de 18 años de edad en adelante para recibir asistencia con los siguientes gastos de vivienda: • Alquiler de apartamento o pago de hipoteca (se requiere aviso de pago atrasado). • Pago de servicios públicos para electricidad, agua o gas (se requiere aviso de pago atrasado). • Parque de Remolques y alquiler de lotes si esta es su residencia permanente (se requiere aviso de pago atrasado).

Beneficios de Valor Añadido	Detalles
Asistencia para la Vivienda (continuación)	• Gastos de mudanza a través de una empresa de mudanzas con licencia al hacer la transición de una autoridad de vivienda pública. Se requiere la aprobación del plan. • El afiliado no debe vivir en un centro residencial ni en un centro de enfermería. • Los fondos no se entregarán directamente al afiliado. • Si la factura está a nombre del cónyuge, se puede presentar un certificado de matrimonio como prueba.
Apoyo para Vivienda a Afiliados con SMI	Los afiliados diagnosticados con una Enfermedad Mental Grave y elegibles para la Coordinación Intensiva de Casos que no tengan hogar, estén en riesgo inminente de quedarse sin hogar o estén haciendo la transición desde un centro residencial o un centro de hospitalización de salud del comportamiento, sin una vivienda estable, pueden ser elegibles para recibir una asistencia para la vivienda de hasta $5,000. Esta asistencia de una vez en la vida puede cubrir el alquiler/hipoteca, depósitos de seguridad, depósitos de servicios, muebles/suministros para el hogar y gastos de mudanza. Se personalizarán los beneficios para cumplir con las necesidades funcionales de cada afiliado. Los afiliados deben cumplir con los siguientes criterios: • Tener un diagnóstico de Enfermedad Mental Grave. • Ser elegibles para la Coordinación Intensiva de Casos. • Tener 18 años de edad en adelante. • No tener hogar (según la definición del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano [HUD, por sus siglas en inglés]) o estar en riesgo inminente de quedarse sin hogar (es decir, ser desalojado o perder la vivienda actual). • Tener la capacidad de seguir pagando sus gastos luego de tener conocimiento de este beneficio de única vez. • Aceptar voluntariamente el subsidio de apoyo para vivienda.
Circuncisión al Recién Nacido	Cobertura desde los 29 días hasta los 12 meses de edad.

Beneficios de Valor Añadido	Detalles
Transporte No Médico	Los afiliados reciben 15 viajes de ida y vuelta (o 30 viajes de ida o de vuelta) de hasta 30 millas por año, para transporte no médico, a ubicaciones en las que se atiendan Necesidades Sociales Relacionadas con la Salud (HRSN, por sus siglas en inglés) • Grupos de apoyo social • Clases de bienestar • Consultas para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) y Programas Asistenciales de Nutrición Suplementaria (SNAP) • Bancos de alimentos • Centros comunitarios y del vecindario • Zonas de recreación • Iglesia Los afiliados pueden solicitar Transporte No Médico llamando al 877-718-4214.
Subsidio de farmacia para productos de venta sin receta (OTC)	El subsidio de hasta $30 por trimestre le permite a los afiliados adquirir productos que ayuden con las afecciones comunes, como los siguientes: • Analgésicos. • Pomada para el sarpullido del pañal. • Medicamentos para el alivio de la tos y el resfriado. • Equipos de primeros auxilios que no requieren recetas. Las cantidades sin utilizar no se transfieren al próximo trimestre.
Comidas Después del Alta	Hasta 14 comidas a domicilio después del alta de un centro residencial o de hospitalización. Límite de cuatro altas por año.
Servicios de Teléfonos Inteligentes	Los teléfonos inteligentes pueden brindar fácil acceso a la información relacionada con la salud y permitir que los afiliados se mantengan comunicados con su equipo de cuidado y su plan de salud. Los afiliados de Humana que califiquen para el programa Federal Lifeline son elegibles para recibir un teléfono inteligente gratuito con minutos para hablar, mensajes de texto y datos mensuales.
Examen Físico Deportivo	Afiliados de 6 a 18 años, 1 examen físico deportivo por año.

Beneficios de Valor Añadido	Detalles
Dispositivo de Autocontrol: Kit para Controlar la Presión Arterial	Los afiliados pueden recibir un Kit de Presión Arterial Digital, que incluye un brazalete y un monitor, cada tres años. • El afiliado tiene 21 años de edad en adelante. • Se requiere autorización previa para los afiliados menores de 21 años. • El límite de edad o la autorización previa no corresponden para las afiliadas embarazadas o que estén dentro de los tres meses posteriores al posparto.
Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear	Nuestro programa de asesoramiento para dejar de fumar le ofrece a los afiliados de 12 años de edad en adelante asesoramiento para dejar de fumar y vapear. Este programa de asesoramiento basado en pruebas consta de 8 llamadas de asesoramiento a lo largo de 12 meses, dependiendo del ritmo individual del afiliado a lo largo del programa. El beneficio de reemplazo de nicotina mejora el acceso a medicamentos recetados y de venta sin receta (OTC) para NRT para afiliados de 18 años de edad en adelante.
Servicios para la Vista	Los afiliados de 21 años de edad en adelante pueden recibir lo siguiente: • Exámenes integrales de la vista todos los años (cada 12 meses) • Un par de anteojos (lentes y *monturas) o lentes de contacto cada dos años *Las monturas de lujo no están permitidas.
Asesoramiento para el Control del Peso	Nuestro Programa de Asesoramiento para el Control de Peso brinda intervenciones para el control del peso para afiliados de 12 años de edad en adelante. Después de recibir la autorización del médico, el afiliado puede completar seis sesiones con un Asesor de Bienestar; aproximadamente, una llamada por mes durante un período de seis meses.
Apoyo Académico para Jóvenes	Los afiliados en los grados K-12 pueden acceder a servicios de tutoría en línea dos horas por semana.
Desarrollo y Recreación para Jóvenes	Los afiliados de 18 años y menores pueden recibir un reembolso de hasta $250 por año 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 información sobre cómo acceder a los beneficios con valor añadido, llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

Go365 for Humana Healthy Horizons®

Los afiliados de Humana Healthy Horizons in South Carolina pueden participar en Go365 for Humana Healthy Horizons®, un programa de bienestar que le ofrece la oportunidad de obtener recompensas por completar las actividades saludables elegibles.

Para recibir recompensas, debe hacer lo que se indica a continuación:

- Descargue la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons desde iTunes/Apple Shop o Google Play en un dispositivo móvil.
- Cree una cuenta para acceder y participar en el programa.
    - En el caso de los afiliados menores de 18 años, un padre, madre o tutor debe registrarse en su nombre a fin de que puedan participar en el programa. La persona que complete el proceso de inscripción en nombre de un menor debe tener la identificación de afiliado de Medicaid del menor.
    - Los afiliados de 18 años de edad en adelante pueden registrarse para crear una cuenta de Go365. Debe tener su identificación de afiliado de Medicaid.

Si tiene una cuenta de MyHumana, puede utilizar la misma información de inicio de sesión para acceder a Go365 for Humana Healthy Horizons.

Por cada actividad elegible de Go365 que realice, puede obtener recompensas que se pueden canjear por tarjetas de regalo en Go365 Mall.

Llame a Go365 al **888-225-4669 (TTY: 711)** para obtener más información.

Puede calificar para obtener recompensas inscribiéndose en Go365 for Humana Healthy Horizons y completando una o más actividades saludables de la tabla a continuación:

Actividad	Criterios de recompensa	Cantidad de recompensa
Consulta de Bienestar Anual	Completar una consulta de bienestar anual con un PCP. Disponible para afiliados de 3 años de edad en adelante.	$25 de recompensa por año
Consulta de Seguimiento de 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 hospitalización
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

Actividad	Criterios de recompensa	Cantidad de recompensa
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	Descargar la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons y completar la inscripción. Disponible para todos los afiliados.	$20 de recompensa de por vida
Video sobre prevención de caídas	Mirar un video sobre cómo reducir el riesgo de caídas. Disponible para afiliados de 55 años de edad en adelante.	$10 de recompensa por año
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
Cortes de Pelo para Niños	Canjear esta recompensa a través de la aplicación Go365 durante el período de canje de julio a septiembre. Canjearla subiendo una foto del formulario de inscripción escolar, de la identificación escolar o del cronograma de clases del niño a la aplicación Go365. Disponible para afiliados en los grados K-12, de 5 a 20 años de edad.	Tarjeta de regalo Visa de $20
Evaluación de Riesgos de Salud (HRNA, por sus siglas en inglés)	Completarla en los 90 días posteriores a la afiliación en Humana Healthy Horizons. La HRNA se puede hacer en una de las siguientes cuatro formas: 1. Completarla a través de la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons, o 2. Completar la HRNA y enviarla de vuelta en el sobre incluido en su paquete 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 de MyHumana, completar la HRNA y enviarla en línea (disponible solo en escritorio). Disponible para afiliados de 18 años de edad en adelante.	$30 de recompensa de por vida
Cuidado de Alta Intensidad en el Trastorno por Consumo de Sustancias	Realizar una consulta de seguimiento dentro de los 30 días posteriores al alta por cuidado para pacientes hospitalizados, tratamiento residencial o desintoxicación. Disponible para todos los afiliados.	$25 de recompensa por hospitalización

Actividad	Criterios de recompensa	Cantidad de recompensa
Vacuna contra el Virus del Papiloma Humano (HPV, por sus siglas en inglés)	Se deben aplicar las dos dosis para recibir recompensas. Disponible para afiliados de 9 a 13 años.	$20 de recompensa de por vida
Video sobre el Nivel de Cuidado	Mirar este video en la aplicación Go365 para saber cuándo acudir a la sala de emergencias. Disponible para afiliados de 19 años de edad en adelante.	$10 de recompensa por año
Notificación de Embarazo (NOP, por sus siglas en inglés)	Notificar a Humana un embarazo antes del parto a través de la aplicación Go365. Disponible para afiliadas embarazadas.	$25 de recompensa por embarazo; máximo de $50 por año
Consulta Posparto	Asistir a una consulta posparto dentro de los siete a 84 días posteriores al parto. Disponible para todas las afiliadas.	$25 de recompensa por embarazo
Consulta Prenatal	Completar hasta diez (10) consultas prenatales. Disponible para todas las afiliadas.	$10 de recompensas por consulta, hasta diez (10) consultas; máximo de $100 por embarazo
Programa para Dejar el Tabaco	Trabajar con un asesor por teléfono para dejar de fumar o vapear. • Recibirá $25 por completar 2 llamadas dentro de los 45 días de haberse afiliado al asesoramiento. • Recibirá $25 por completar 6 llamadas más (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 de por vida
Asesoramiento para el Control de Peso	Trabajar con un asesor por teléfono para lograr o mantener un peso saludable. • Recibirá $15 por afiliarse y enviar un formulario del PCP para un control de bienestar. • 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 por año
Consulta de Bienestar	Asistir a una consulta de bienestar con un pediatra. Disponible para afiliados de 0 a 15 meses.	$20 de recompensas por consulta, hasta 6 consultas; máximo de $120 por año
Consulta de Bienestar Infantil	Asistir a una consulta de bienestar con un pediatra. Disponible para afiliados de 16 a 30 meses.	$15 de recompensas por consulta, hasta 2 consultas; máximo de $30 por año

Tenga en cuenta: Si no tiene un teléfono móvil, llame a Safelink Health Solutions® al 877-631-2550 para saber cómo puede obtener un teléfono inteligente sin costo alguno para usted.

Exención de Responsabilidad del Programa

Go365 for Humana Healthy Horizons está disponible para todas las personas que cumplan con los requisitos del programa. Las recompensas no se utilizan para indicarle que seleccione a un proveedor determinado. Es posible que deba esperar de 90 a 180 días o más para recibir las recompensas. Las recompensas no son transferibles a otros planes ni programas. Usted perderá el acceso a la aplicación Go365 y a los incentivos y recompensas obtenidos si cancela voluntariamente su afiliación de Humana Healthy Horizons o pierde la elegibilidad por más de ciento ochenta (180) días. Al final del año del plan (31 de diciembre), aquellos que tengan una afiliación continua tendrán 90 días para canjear sus recompensas.

Las recompensas no tienen valor en efectivo. Las cantidades monetarias mencionadas arriba son valores de recompensas y no dinero en efectivo. Para obtener algunas recompensas, su médico debe indicarnos que completó la actividad saludable. Una vez que recibamos esta información de su médico, verá en la aplicación la opción para canjear la recompensa. Para cualquier recompensa que sea elegible para obtener durante el año actual del plan, debemos obtener la confirmación de su médico a más tardar el 15 de marzo del año siguiente.

Las tarjetas de regalo no se pueden usar para comprar medicamentos recetados o servicios médicos que estén cubiertos por Medicare, Medicaid u otros programas federales de cuidado de la salud, ni juegos de apuestas, 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. Consulte la descripción para obtener más detalles.

Los asesores de bienestar no ofrecen consejos médicos, financieros ni de ninguna otra índole profesional, y no deben reemplazar la consulta a 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 MyHumana

- Utilice su plan Humana dondequiera que esté con la aplicación móvil gratuita MyHumana. La aplicación le permite usar de forma segura su dispositivo móvil para hacer lo siguiente:
    - Revisar su último resumen de salud, incluido el estado, el resumen y la información detallada.
    - Acceder a su tarjeta de identificación del afiliado al instante con un solo toque.
    - Encontrar un proveedor por especialidad o ubicación. *La aplicación 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 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 de MyHumana

Su cuenta de 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 MyHumana en un dispositivo móvil o en una computadora de escritorio de la siguiente manera:

- Visitando es-www.humana.com/Login.
- Ingresando su nombre de usuario y contraseña.

¿Necesita registrarse en MyHumana?

- Visite es-www.humana.com/Registration.
- Siga las instrucciones para crear una cuenta, 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 Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicas (EPSDT), 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 exámenes preventivos de EPSDT (cuidado de bienestar) y pruebas de detección para el cuidado de la salud sin ningún costo para usted.

El programa EPSDT está diseñado para brindar servicios de cuidado de la salud preventivos completos a intervalos regulares de edad. Las consultas preventivas periódicas de EPSDT detectan precozmente las dificultades de salud (incluida la salud física, la salud mental, el crecimiento y el desarrollo) para que puedan iniciarse de inmediato pruebas, evaluaciones o tratamientos adicionales. Los servicios preventivos de EPSDT están disponibles a las edades recomendadas y en otros momentos cuando sea necesario.

El programa de EPSDT enfatiza la educación sobre la salud de 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, los referidos para diagnóstico y tratamiento adicionales 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 EPSDT. Los afiliados que necesitan beneficios de EPSDT:

- Pueden recibir servicios de EPSDT a través de Humana Healthy Horizons in South Carolina de parte de cualquier proveedor de Medicaid.
- No tienen que pagar ningún copago por los servicios de EPSDT.
- Pueden obtener ayuda con la coordinación de las citas y 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 preventivos infantiles, 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 internados 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, de la audición y del lenguaje
    - Transporte hacia y desde las consultas médicas
    - Servicios para la vista
    - Cualquier otro servicio de salud necesario para tratar, solucionar o mejorar un problema de salud

Frecuencia de Pruebas de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT, por sus siglas en inglés)

El Calendario de Periodicidad de EPSDT de Humana Healthy Horizons in South Carolina se actualiza con frecuencia para reflejar las recomendaciones actuales de la Academia Americana de Pediatría (AAP, por sus siglas en inglés) y Bright Futures (la iniciativa Futuros Brillantes). Para ver 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 mes del cumpleaños número 21 del afiliado)	

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

Servicios NO Cubiertos

Medicaid de Carolina del Sur solo paga los servicios necesarios por razones médicas. A continuación se presentan algunos de los servicios que Medicaid de Carolina del Sur no paga. Si utiliza servicios que Medicaid de Carolina del Sur no paga, tendrá que pagarlos usted.

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 (no ambulancias).
- Servicios dentales.
- Servicios de TCM.
- Servicios de exención en la comunidad y en el hogar.
- Servicios de Prevención de Embarazo Adolescente de Medicaid (MAPPS), planificación familiar.
- Servicios de Intervención Temprana (EI, por sus siglas en inglés), (si no se ofrece como parte del programa BabyNet).

Esta lista no incluye todos los servicios que no están cubiertos. Si su médico no cubre sus servicios médicos por motivos morales o religiosos, llame a servicios para afiliados para que le remitan a un especialista o le asesoren. Humana Healthy Horizons in South Carolina no cubre todos sus servicios. Algunos servicios pueden ser cubiertos por el Estado bajo el cargo por Servicio de Medicaid. Si tiene preguntas sobre estos servicios, puede contactar sin costo al SCDHHS al **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 nosotros o Medicaid. 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 necesitan autorización previa. Estos son servicios que Humana Healthy Horizons in South Carolina necesita aprobar antes de obtenerlos. Su proveedor nos pedirá una autorización previa y debe programar estos servicios para usted. Humana Healthy Horizons in South Carolina no pagará por estos servicios si se realizan sin aprobación previa. Para saber si un servicio necesita autorización previa, puede llamar a servicios para afiliados o ingresar a la lista de autorización previa en el sitio web.

Solicitudes de Autorización Previa para Menores de 21 años

Se aplican normas especiales a las decisiones de aprobar servicios médicos para menores de 21 años que reciben servicios de Prueba de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT). Para obtener más información sobre los servicios de EPSDT, consulte la página 56 o visite nuestro sitio web 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 el cuidado es apropiado y necesario. 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 un monto menor de lo solicitado se denomina **medida adversa**. Un médico tomará estas decisiones. Puede solicitar los estándares médicos específicos, llamados **criterios de revisión clínica**, utilizados para tomar la decisión sobre acciones adversas relacionadas con la necesidad médica.

Después de recibir su solicitud, la revisaremos bajo un proceso **estándar** o **acelerado** (más rápido). 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

Para obtener cualquier otra información que desee, llame a servicios para afiliados. Puede conocer sobre lo siguiente:

- Nuestra estructura y operaciones.
- Cómo 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 desea informarnos sobre cosas que cree que 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:** Decidiremos sobre su solicitud dentro de los catorce (14) Días Calendario posteriores a la recepción de la solicitud
- **Revisión acelerada (de gestión rápida):** Tomaremos una decisión sobre su solicitud y nos comunicaremos con usted en el plazo de setenta y dos (72) horas.

Tenga en cuenta: Ambos plazos para las revisiones estándar y aceleradas pueden extenderse hasta 14 días calendario si el afiliado, el representante del afiliado o el proveedor solicitan una extensión, o si Humana Healthy Horizons in South Carolina justifica la necesidad de información adicional y la extensión es lo mejor para usted.

Luego de decidir según la necesidad médica, se le notificará. **Si aprobamos un servicio y usted ha comenzado a recibir ese servicio, no reduciremos, 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 el cuidado que recibió y fue cubierto por Humana Healthy Horizons in South Carolina o por Medicaid, incluso si Humana Healthy Horizons in South Carolina rechaza el pago al proveedor más adelante.**

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 afiliados de Humana Healthy Horizons in South Carolina, como:

- Comités Asesores Técnicos (TAC, por sus siglas en inglés): los TAC actúan como asesores del Consejo Asesor de Asistencia Médica. Cada TAC representa a un tipo de proveedor específico o es una persona que representa a los beneficiarios de Medicaid.

Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)** para saber más 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 en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha de la Determinación de Beneficios Adversos que le enviamos. Puede presentarla con solo llamarnos por teléfono o escribirnos. No recibirá un trato diferente ni actuaremos de una manera inadecuada porque presenta una apelación.

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

Una Determinación de Beneficios Adversos es lo siguiente:

- La denegación o autorización limitada de un servicio requerido.
- La reducción, suspensión o finalización de un servicio previamente autorizado.

- La denegación del pago por un servicio.
- La falta de proveer un servicio oportunamente.
- La falta de resolución de apelaciones y quejas formales de parte de Humana dentro de los requisitos de tiempo.
- Para un residente de una zona rural con una sola Organización de Cuidado Médico Administrado, la denegación de la solicitud de un afiliado de ejercer su derecho a obtener servicios fuera de la red.
- La denegación de la solicitud de un afiliado de impugnar una obligación financiera, incluidos los costos compartidos, copagos, primas, deducibles, coseguros y otras obligaciones financieras del afiliado.

Si fuera 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 elija para que actúe en su nombre con su consentimiento por escrito.
- Su tutor legal.
- Un proveedor que usted elija para que actúe por usted con su consentimiento por escrito.
- Intérpretes que le brindaremos si es necesario.

Para presentar una apelación, puede hacer lo siguiente:

- Llamar a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.
- Completar el formulario en la parte posterior de este manual y enviarlo a la dirección que se indica abajo.
- Escribirnos una carta.
    - Recuerde indicar en la carta su nombre y apellido, el número de afiliado del frente de su tarjeta de identificación 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 a:

        Grievance and Appeals Department

        P.O. Box 14546

        Lexington, KY 40512-4546

    - Transmita su apelación por fax al 1-800-949-2961.
- Puede utilizar nuestro proceso de carga de queja formal y reclamaciones en línea en es-www.humana.com/SouthCarolinaGrievance o a través de su cuenta 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 puede perjudicar gravemente su salud, aceleraremos su apelación. Una solicitud de apelación acelerada puede ser presentada por usted o por alguien que usted elija para que actúe en su nombre con su consentimiento por escrito.

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

- Un retraso 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 adoptarán represalias en contra de:

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

Si le conviene, ampliaremos el plazo de su apelación o apelación acelerada hasta 14 días calendario. También puede solicitar que ampliemos el plazo de decisión si es necesario. Si extendemos el plazo de su apelación o apelación acelerada, 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 es en su interés que recibamos esa información, haremos lo siguiente:

- Extender el plazo de decisión hasta 14 días calendario.
- Le escribiremos para informarle sobre la información que se necesita.
- Le informaremos sobre su derecho de presentar una queja formal si no está de acuerdo con que extendamos el plazo.

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

- Revisar toda la información utilizada para tomar la decisión.
- Brindar más información durante todo el proceso de revisión de la apelación.
- Repasar el archivo 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 brindará 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 nuestro plazo para decidir sobre su apelación. El plazo comienza cuando recibimos su apelación, tanto si se ha recibido verbalmente como por escrito.

- **Apelaciones estándar:** Le comunicaremos nuestra decisión por escrito en un plazo de 30 días a partir de la recepción de su apelación.
- **Apelaciones aceleradas (de gestión rápida):** Le llamaremos y le enviaremos una notificación por escrito de nuestra decisión en un plazo de 72 horas desde la recepción de su apelación.

Audiencia Imparcial Estatal

También tiene derecho a solicitar una Audiencia Imparcial Estatal al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur (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 aportar más información y hechos, y de hacer preguntas sobre la decisión ante un juez de derecho administrativo. El juez de la Audiencia Imparcial Estatal no pertenece de ninguna manera a Humana Healthy Horizons in South Carolina.

Puede solicitar una audiencia imparcial por escrito, por correo o por fax. Debe solicitar una audiencia en el plazo de 120 días a partir de la fecha en que recibe la carta con nuestra decisión sobre su apelación.

Llame al: 1-803-898-2600 (sin cargo: 1-800-763-9087)

Escriba a: South Carolina Department for Health and Human Services Division of Appeals and Hearings at 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:

- Ser enviada por correo o presentada dentro de los 120 días a partir de la fecha en que recibe 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 intentar resolver la dificultad. La carta también explica el proceso de la 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 la continuidad de sus beneficios de Humana Healthy Horizons in South Carolina, debe presentarnos (a Humana) una solicitud en el plazo de 10 días calendario a partir de la fecha en que se envía por correo el Aviso de la Resolución de la Apelación ante el Plan. Su solicitud también debe cumplir otros requisitos que se describen a continuación en la sección Continuación de los Beneficios.

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

Continuación de los 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, suspendiendo o terminando.

Si solicita la continuación de los servicios dentro de los diez (10) días calendario a partir de nuestra carta de denegación de beneficios adversos, o antes de la fecha en que le informamos que se reducirían o terminarían, lo que ocurra más tarde, sus beneficios continuarán hasta que ocurra algo de lo siguiente:

- 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 Imparcial Estatal con continuidad de los servicios en el plazo de diez (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

Una queja formal es cuando usted no está satisfecho con Humana Healthy Horizons in South Carolina o con uno de nuestros proveedores con respecto a algo que no sea una determinación de beneficios adversos. Usted, o la persona que haya elegido para que le represente, puede presentar una queja formal 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 elija para que actúe en su nombre con su consentimiento por escrito.
- Su tutor legal.
- Un proveedor que usted elija para que actúe por usted con su consentimiento por escrito.
- Intérpretes que le brindaremos si es necesario.

Cómo presentar una queja formal:

- Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**.
- Complete el formulario en la parte posterior de este manual y envíelo a la dirección que se indica abajo.
- Puede utilizar nuestro proceso de carga de queja formal y reclamaciones en línea en es-www.humana.com/SouthCarolinaGrievance o a través de su cuenta MyHumana.
- Escríbanos una carta.
    - Recuerde indicar en la carta su nombre y apellido, el número de afiliado del frente de su tarjeta de identificación 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 a:

        Grievance and Appeals Department

        P.O. Box 14546

        Lexington, KY 40512-4546
- Envíe su queja formal 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?

A continuación, examinaremos su queja formal y le enviaremos una carta dentro de los 90 días calendario para informarle sobre nuestra resolución. No se adoptarán represalias en contra de estas partes:

- 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 es sobre el rechazo de una apelación acelerada, resolveremos su queja formal dentro de las 24 horas de haberla recibido.
- Para obtener ayuda con los problemas que tenga con el cuidado, el proveedor o los 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 dejar Humana Healthy Horizons in 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 in 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 embarazada de menos de 7 meses, puede seguir consultando a su proveedor hasta que encuentre otro que pertenezca a la red del plan. El plan trabajará con usted para ayudarle a encontrar un nuevo proveedor si necesita ayuda.
    - Si se encuentra en el tercer trimestre de embarazo, o de más de 6 meses cuando se afilia a 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 seguir recibiendo los servicios necesarios del proveedor hasta que haya finalizado el tratamiento o hasta que el proveedor le haya dado el alta para consultar a otro proveedor que pertenezca a la red de proveedores del Plan o durante el período posparto para las afiliadas que se encuentren en el segundo o tercer trimestre de embarazo.
- Healthy Horizons in South Carolina le informará por escrito al menos 30 días desde que sepamos sobre esto. Esta carta le dirá cómo puede elegir un nuevo PCP o que elegiremos uno por usted si no toma la decisión.

Si su proveedor abandona la red del Plan, le 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 los siguientes derechos:

- Tiene el derecho a pedir una copia del directorio de proveedores.
- Solicitar una copia del Directorio de Proveedores.
- Aceptar o rechazar cuidado médico, quirúrgico o de salud del comportamiento. Cualquier cambio se actualizará en este manual lo antes posible, pero a más tardar noventa (90) días calendario después de la fecha de vigencia del cambio.
- Preparar Instrucciones Médicas Anticipadas. Cualquier cambio se actualizará en este manual lo antes posible, pero a más tardar noventa (90) Días Calendario después de la fecha de 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 cambiar a otro PCP de la red de Humana Healthy Horizons in South Carolina. Le enviaremos un aviso por escrito que diga quién es el nuevo PCP cuando usted haga un cambio.
- Cambiar de proveedores.
- Recibir una segunda opinión de un proveedor acreditado de la red o fuera de ella. Si un proveedor acreditado no puede atenderle, 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 pueda seguir. 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.
- Aprobar o no el tratamiento o terapia. Si lo rechaza, el médico o Humana Healthy Horizons in South Carolina deben hablar con usted sobre lo que podría suceder. Incluirán una nota 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.

- Se permitirá que todos los indígenas afiliados a Humana Healthy Horizons in South Carolina elegibles para recibir servicios de un proveedor I/T/U o un PCP I/T/U participante reciban servicios de ese proveedor si este último forma parte de la red de Humana Healthy Horizons in 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 sus expedientes médicos se mantendrán privados.
- Solicitar y recibir una copia gratuita de sus expedientes médicos y tener la posibilidad de solicitar que sus expedientes médicos se modifiquen o corrijan 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 in South Carolina 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 lengua de señas 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 toda la legislación federal, estatal y otras leyes con respecto a la privacidad que correspondan. 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 o pedir una Audiencia Imparcial Estatal.
- Obtener ayuda para presentar una apelación o queja formal. Puede solicitar una Audiencia Imparcial Estatal a Humana Healthy Horizons in South Carolina o al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur. Para dar instrucciones anticipadas, como por ejemplo, un testamento en vida, consulte la página 74.
- Comunicarse con la Oficina de Derechos Civiles para presentar un reclamo por discriminación por motivos de raza, color de piel, 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 médicos 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 está de acuerdo con 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:

- Conocer sus derechos.

- Respetar las políticas y procedimientos de Humana Healthy Horizons in South Carolina y Medicaid de Carolina del Sur.
- Conocer sus opciones de servicio y tratamiento.
- Participar activamente de 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 para lograr las metas que acuerdan usted y su proveedor de cuidado de la salud.
- Hacernos saber si tiene sospechas de fraude o abuso en el cuidado de la salud.
- Hacernos saber 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 a otra persona usar 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 que mantenga informado al SCDHHS local.
- Llamar a su PCP después de visitar 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.
- Informarle a Humana Healthy Horizons in South Carolina y al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur si tiene otra cobertura de seguro de salud.
- Brindar la información que Humana Healthy Horizons in South Carolina y sus proveedores de cuidado de la salud necesitan para atenderle.
- Denunciar las sospechas de fraude, malgasto o abuso (consulte la página 75).
- 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 los derechos y responsabilidades de nuestros afiliados en nuestro sitio web en es-www.humana.com/HealthySouthCarolina.

Finalización de su Afiliación

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

Puede solicitar poner fin a su afiliación a Humana Healthy Horizons in South Carolina. Puede hacer esto por cualquier motivo durante los primeros noventa (90) días de su afiliación o cuando se afilie nuevamente.

Después de los primeros noventa (90) días, puede finalizar su afiliación con causa justificada. Esto significa que usted tiene una razón especial para finalizar 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, debe solicitarlo por escrito o con una llamada al SCDHHS con el motivo de su 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 de audiencia por escrito. La solicitud debe indicar la razón por la cual usted solicita la desafiliación.

Puede cambiarse a otro plan de cuidado médico administrado durante el período anual de inscripción abierta. Recibirá una carta del SCDHHS todos los años. La carta le informará cuándo es el período de inscripción abierta y cómo cambiar de plan.

Podría Perder la Elegibilidad para el Cuidado Médico Administrado de Medicaid

Se le desafiliará de Humana Healthy Horizons in South Carolina si ocurre lo siguiente:

- Pierde su elegibilidad para Medicaid.
- Permanece en un hogar para personas de la tercera edad durante más de 30 días seguidos.
- Se vuelve elegible para Medicare.
- Abusa de los afiliados, los proveedores o el personal del plan de salud, o los lastima.
- No completa los formularios de manera honesta o no brinda información verdadera (comete fraude).

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

Instrucciones Anticipadas

Las Instrucciones Anticipadas son formularios que usted 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. Usted tiene derecho a cancelar sus instrucciones anticipadas en cualquier momento, siempre que sea capaz de hacerlo.

Puede cambiar sus instrucciones anticipadas cuando lo desee. Debe entregar copias a su proveedor y al centro de cuidado de la salud para que las incluyan en su expediente médico. Entregue una copia a un familiar o amigo de confianza y conserve una copia para sus registros.

La legislación de Carolina del Sur 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 a presentar una queja formal ante el Departamento de Salud Pública de Humana Healthy Horizons in South Carolina.

Instrucciones Anticipadas en Carolina del Sur

En Carolina del Sur hay diferentes tipos de Instrucciones Anticipadas. Las Instrucciones Anticipadas pueden incluir lo siguiente: (1) Formularios de Recetas Médicas para el Alcance del Tratamiento (POST, por sus siglas en inglés), (2) Testamentos Vitales, (3) Poder Legal para el Cuidado de la Salud y (4) Directivas de Tratamiento de Salud Mental. Le notificaremos en un plazo de noventa (90) días los cambios en las normas y reglamentos de estas Instrucciones Anticipadas y se lo notificaremos a su PCP y al personal de servicios para afiliados.

Órdenes del Médico sobre el Alcance del Tratamiento (POST, por sus siglas en inglés)

Una POST es un documento utilizado como parte de la planificación de cuidados durante la etapa final que se limita a situaciones en las que a un paciente se le ha diagnosticado una enfermedad grave o, basándose en un diagnóstico médico, puede esperarse que pierda la capacidad en un plazo de doce meses y consiste en un conjunto de órdenes médicas firmadas por el médico del paciente que abordan decisiones médicas clave coherentes con los objetivos de cuidados del paciente en relación con el tratamiento al final de la vida. A diferencia de otros tipos de Instrucciones Anticipadas, una POST es una orden del médico con la que usted está de acuerdo. Es un formulario estandarizado que se utiliza para complementar otros tipos de Instrucciones Anticipadas que usted podría haber dado.

Las POST 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, 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 Sustituto 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 ser 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 plantearse expresamente 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 Sustituto 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 tener como testigos a dos adultos o un escribano.

Instrucciones sobre Tratamiento de Salud Mental

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 sobre Tratamiento de Salud Mental deben darse por escrito. Usted debe firmarlas y fecharlas, y deben tener como testigos a dos 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 es capaz de tomar decisiones sobre el cuidado de la salud, la legislación de Carolina del Sur 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 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 decisiones en torno al cuidado de la salud, o comunicarlas. 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 por pruebas o servicios que no se prestaron.
- 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, lo que resulta en que los servicios ofrecidos no se aprovechen plenamente.
- Cometer fraude de agente.

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.
- Utilizar analgésicos cuando no son necesarios.
- Compartir su tarjeta de identificación del afiliado con otra persona.
- No informar que se 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 la sala de emergencia (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 podrían hacer lo siguiente:

- 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.
- Estar limitados a solo un PCP, un proveedor de sustancias controladas, una farmacia o un hospital para servicios que no sean servicios en casos de emergencia.

Si sospecha Fraude, Malgasto o Abuso

Si cree que un médico, farmacia o 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 escriba o llame 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 a 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 de 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.
- Da a luz.
- Hay un cambio en la cobertura de Medicaid para usted o sus hijos.

Si ya no recibe Medicaid, consulte con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur (SCDHHS) de su condado. Es posible que pueda afiliarse a otro programa.



Mejoramiento de la Calidad

Propósito del Programa

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

- Coordinación del cuidado
- Promoción de la calidad del cuidado
- Evaluar el desempeño y la eficiencia de los servicios recibidos, clínicos y no clínicos
- Mejorar la calidad y la seguridad del cuidado clínico y los servicios prestados a los afiliados

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

- Nuestra misión es marcar una diferencia duradera en la vida de nuestros afiliados mediante el mejoramiento de su salud y bienestar.
- Nuestra visión es transformar vidas a través de servicios innovadores de salud y vida.

Humana Healthy Horizons in South Carolina apoya el triple objetivo de Institutes for Healthcare Improvement:

- 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 Mejoramiento de la Calidad de Humana Healthy Horizons in South Carolina es garantizar que tengamos la capacidad necesaria para lo siguiente:

- 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 del Cuidado de la Salud (HEDIS®, por sus siglas en inglés).
- Alcanzar la calificación de alto nivel de desempeño en la Evaluación de Sistemas y Proveedores de Cuidado de la Salud por los Consumidores (CAHPS®, por sus siglas en inglés).
- Crear un Programa integral de Manejo de la Salud de la Población.
- Crear un Programa integral de Compromiso de los Proveedores.

HEDIS® es una marca comercial registrada del NCQA.

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

Alcance del Programa

El Programa para el Mejoramiento de la Calidad de Humana Healthy Horizons in South Carolina rige las actividades de evaluación y mejoramiento de la calidad del Programa Medicaid de Humana Healthy Horizons in 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 Médico 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).
- Establecer prácticas clínicas seguras en toda la red de proveedores.
- Brindar supervisión de calidad de todos los servicios clínicos.
- Cumplir con 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.
- Manejar todas las quejas formales con respecto al cuidado y los servicios de calidad.
- Fomentar el Modelo de mejoramiento de Institutes for Healthcare Improvement.
- Asegurar que el Programa para el Mejoramiento de la Calidad esté sirviendo efectivamente a los afiliados con necesidades culturales y de idioma diversas.
- Asegurar que el Programa para el Mejoramiento de la Calidad esté sirviendo efectivamente 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 para el Mejoramiento de la Calidad está supervisado por el Director Médico de Humana Healthy Horizons in South Carolina. El Director de Mejoramiento 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 es-www.humana.com/HealthySouthCarolina. 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.

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

Medidas de Calidad

Humana Healthy Horizons in South Carolina continuamente evalúa y analiza la calidad del cuidado y de 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 utilizadas más extensamente 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 comparaciones entre planes de salud para cumplir con las medidas de desempeño estatales y federales y los puntos de referencia nacionales de HEDIS.

Las medidas 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 preventivo infantil
- Manejo de enfermedades crónicas
- Cuidado integral de la diabetes
- Control de la presión arterial alta
- Salud materna
- Salud del comportamiento
- Seguimiento después de internaciones hospitalarias por enfermedades mentales
- Manejo de medicamentos antidepresivos
- Seguimiento de niños recetados con medicamentos para el trastorno por déficit de atención e hiperactividad (ADHD, por sus siglas en inglés)
- Seguridad
- Uso de estudios por imágenes a causa de dolor lumbar

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 supervisado por la AHRQ del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Las posibles medidas de CAHPS que utiliza el plan son las siguientes:

- Servicio al cliente
- Rapidez para recibir cuidado
- Obtención del cuidado necesario
- Nivel de comunicación de los médicos
- Calificaciones de todos los servicios de cuidado de la salud, planes de salud, médicos personales, especialistas

Pautas Preventivas y de Prácticas Clínicas

Humana Healthy Horizons in South Carolina recomienda los estándares y las pautas aceptados en todo el país y basados en pruebas para ayudar a informar y guiar el cuidado clínico que se brinda 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 pautas son realizadas por el Comité de Directrices de Práctica Clínica de Humana. Las pautas están aprobadas por el Comité Corporativo de Mejoramiento de la Calidad de Humana. Las pautas se presentan luego al Comité de Garantía de la 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)

Los afiliados de Humana Healthy Horizons en South Carolina disponen de información sobre pautas de práctica clínica e información de salud a través de boletines informativos para afiliados, el sitio web para afiliados de Humana Healthy Horizons (es-www.humana.com/HealthySouthCarolina) o previa solicitud. 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), consulte con su médico con cierta frecuencia, siga el tratamiento que le dio el médico y tome los medicamentos que le indicó.

Recuerde, la Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas 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.

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 Entidad Cubierta Afiliada (ACE, por sus siglas en inglés) de Seguros, sujeta a la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA, por sus siglas en inglés). 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 miembros 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 hagamos un cambio importante en nuestras prácticas de privacidad, modificaremos este aviso y se lo enviaremos a los suscriptores de nuestro plan de salud.

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

La información personal o de salud no pública incluye información médica y personal, como su nombre, dirección, número de teléfono, número de Seguro Social, números de cuenta, información de pago o información demográfica. El término "información" en este aviso incluye cualquier información personal y de salud confidencial. Esto incluye información creada o recibida por un proveedor de cuidado de la salud o el plan de salud. La información se refiere a sus afecciones, su salud física o mental, a la prestación de cuidado de la salud o al pago de 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 interacciones con nosotros, nuestros afiliados u otras personas. Por ejemplo, podemos recibir información sobre usted de participantes en el sistema de cuidado de la salud, como su médico u hospital, así como de empleadores o administradores de planes, agencias de crédito y 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 sobre su plan de beneficios médicos, sus beneficios de salud y 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. Aplicamos salvaguardas administrativas, técnicas y físicas para proteger su información de varias maneras, entre las que se incluyen las siguientes:

- Limitar las personas que pueden ver su información.
- Limitar la forma en que utilizamos o divulgamos su información.
- Informarle sobre sus obligaciones 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 que tenga derecho legal de actuar en su nombre.
- A la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos.

Tenemos derecho a utilizar y divulgar su información:

- A un médico, un hospital u otro proveedor de cuidado de la salud, para que usted pueda recibir cuidado médico.
- Para actividades de pago, incluso pagos de reclamaciones por servicios cubiertos brindados a usted por los proveedores de cuidado de la salud y por pagos de prima de planes de salud.
- Para actividades de operación de cuidado de la salud. Incluyendo el procesamiento de su afiliación, las respuestas a sus consultas, la coordinación de su cuidado, mejoras de calidad y la determinación de las primas.
- Para efectuar actividades de evaluación de riesgo. Sin embargo, no utilizaremos los resultados de pruebas genéticas ni haremos preguntas sobre antecedentes familiares.
- Para permitirle al patrocinador de su plan realizar las funciones de administración del plan, como actividades de elegibilidad, afiliación y desafiliación. Podemos compartir información de salud de nivel resumido con el patrocinador de su plan en ciertas situaciones. Por ejemplo, para permitir que el patrocinador de su plan obtenga ofertas de otros planes de salud. Su información médica detallada no se compartirá con el patrocinador de su plan. Le pediremos su autorización o el patrocinador de su plan debe certificar que acuerda mantener la privacidad de su información.
- Para comunicarnos con usted acerca de beneficios o servicios relacionados con la salud, recordatorios de citas o sobre alternativas de tratamiento que

ACE de Seguros
Aviso sobre Prácticas de Privacidad (continuación)

podrían ser de su interés. Si ha optado por no participar, no nos pondremos en contacto con usted.

- A sus familiares y amigos, si usted no está disponible para comunicarse, como en una emergencia.
- A sus familiares y amigos, o cualquier otra persona que usted identifique. 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 para su justificación ante el Servicio de Impuestos Internos.
- A instituciones de salud pública, si consideramos que existe una amenaza grave para la salud o la seguridad.
- A las autoridades adecuadas si constatan cuestiones de abuso o violencia doméstica.
- En respuesta a una orden judicial o administrativa, citación, solicitud de presentación de pruebas u otro procedimiento legal.
- A los efectos de hacer valer la ley, a autoridades militares y de cualquier otra forma que exija la ley.
- Para prestar asistencia en actividades de mitigación de desastres.
- Para programas de cumplimiento y actividades de supervisión de la salud.
- Para cumplir con nuestras obligaciones en virtud de una ley o contrato de compensación laboral.
- Para contrarrestar una amenaza grave e inminente para su salud o seguridad o para la salud y seguridad de otros.
- Para fines de investigación en circunstancias limitadas y siempre que se hayan tomado las medidas adecuadas para proteger su privacidad.
- Para la adquisición, el depósito o el trasplante de órganos, ojos o tejido.
- A médicos forenses, patólogos o directores funerarios.

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

No usaremos ni divulgaremos su información por ninguna razón que no haya sido descrita en este aviso sin su permiso por escrito. Puede revocar su permiso en cualquier momento mediante una notificación por escrito.

Los siguientes usos y divulgaciones requerirán autorización por escrito:

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

¿Qué hacemos con su información cuando ya no es afiliado?

Su información se puede seguir utilizando para los fines descritos en este aviso. Esto incluye las instancias en las que no obtiene cobertura a través de nosotros. Después del período de retención legal requerido, destruiremos la información siguiendo procedimientos estrictos para mantener la confidencialidad.

¿Cuáles son mis derechos en relación con 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.
- 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 modificar o suprimir la información en conflicto, usted tiene derecho a presentarnos una declaración por escrito de los motivos de su desacuerdo con nuestra evaluación y de lo que usted considera que es 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 al tratamiento, pago, operaciones del plan de salud y ciertas otras actividades. 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 sobre la base

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

ACE de Seguros
Aviso sobre Prácticas de Privacidad (continuación)

del costo.

- 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 usa 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

- Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y seguridad de su información de salud protegida.
- Le informaremos de inmediato si se produce una violación que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos cumplir las obligaciones y prácticas de privacidad descritas en este aviso y entregarle una copia de este.
- No utilizaremos ni compartiremos su información de otra manera que no sea la descrita aquí, a menos que usted nos autorice por escrito. Si nos autoriza, 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 la siguiente manera:

- Comuníquese con nosotros al 1-866-861-2762.
- Visite nuestro sitio web en es-www.humana.com y seleccione el enlace Privacy Practices (Prácticas de Privacidad).
- Envíe el formulario de solicitud completo a:
  Humana Inc. Privacy Office 003/10911
  101 E. Main Street
  Louisville, KY 40202

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 esperada. Adjunte páginas adicionales si necesita más espacio.

_____
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 **debe 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.

_____ _____

Firma del Afiliado **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 lengua 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, recursos auxiliares adecuados 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 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, 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 una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., por medios electrónicos a través del Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles 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 una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur, 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 queja está disponible en **https://www.scdhhs.gov/sites/default/files/SCDHHS%20Civil%20Rights%20Discrimination%20Complaint_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

Tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 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 ដើម្បីទទួលបានសេវាកម្មបកប្រែភាសាដោយមិន អស់ប្រាក់ ។

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

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

¿Tiene preguntas?

Llame a Servicios para Afiliados al 800-432-0001 (TTY: 711).



Cuidado dedicado a días mejores y más alegres





Humana
Healthy Horizons®
in South Carolina

Healthy Connections

Fecha de vigencia: 01/01/2025
Última revisión: agosto de 2025
SCHL2L4SP25
HHP_07092024_M_1.3_WM_R