



2008–2009 Manual para los Miembros  
PROGRAMA DE CUIDADO A LARGO PLAZO



*Mercy Care. Siempre con Usted.*

[www.mercycareplan.com](http://www.mercycareplan.com)

**Servicio a los Miembros**

(602) 263-3000  
(800) 624-3879  
24 horas del día,  
los 7 días de la semana

**Cómo Encontrar un Proveedor  
Cómo Cambiar de Proveedor  
Servicios Cubiertos  
Información del Plan Mercy Care**

(602) 263-3000  
(800) 624-3879  
L-V 7 a.m. – 6 p.m.

**Número de emergencias las 24 Horas**

(800) 624-3879

**TTY/TDD**

(866) 602-1982  
24 horas del día,  
los 7 días de la semana

**Administración de Casos**

Usted contará con un administrador de casos que lo ayudará a coordinar su atención, y quien le dará su número telefónico directo para que usted pueda llamarlo.

(602) 263-3000  
(800) 624-3879  
L-V 8 a.m. – 5 p.m.

**Transporte**

Transporte a una cita médica o para recoger medicamentos en la farmacia.

(602) 263-3000  
(800) 624-3879

**Intérpretes por teléfono y de lenguaje de señas**

Usted tiene derecho a recibir ayuda, sin costo alguno para usted, si tiene cualquier problema relacionado con el idioma, el alojamiento o la comunicación.

(602) 263-3000  
(800) 624-3879

**Emergencias**

Si tiene cualquier condición médica que podría causar serios problemas de salud, o incluso la muerte, si no recibe tratamiento de inmediato.

Llame al 911

**Cuidado Urgente**

Para obtener más información sobre los centros de cuidado urgente para el Sistema de Cuidado a Largo Plazo de Arizona (ALTCS) en los condados de Maricopa o de Pima.

(602) 263-3000  
(800) 624-3879

**Quejas**

Para presentar una queja por teléfono.

(602) 263-3000  
(800) 624-3879

**Apelaciones**

Para escribir una carta o presentar una apelación por correo.

4350 E. Cotton Center Blvd.  
Bldg D  
Phoenix, AZ 85040

**Reclamaciones**

Para preguntas referentes a reclamaciones o facturas.

(602) 263-3000  
(800) 624-3879

## TABLA DE CONTENIDOS

### INTRODUCCIÓN

¡Bienvenidos al Plan Mercy Care! .....	2
Su Manual para los Miembros .....	2
Su Directorio de Proveedores .....	2
Información Personal.....	2
Domicilio, Horarios de Atención y Números Telefónicos del Plan Mercy Care .....	3
Servicio a los Miembros.....	3
Concilio Consultivo de Miembros y Proveedores .....	3
Idiomas y Servicios de Interpretación .....	3
Nuevos Procedimientos Médicos.....	4
Información de sus Proveedores .....	5
Consejos para Usar el Plan Mercy Care.....	5
Confidencialidad de los Miembros y nuestras Prácticas de Privacidad.....	6
Información para los Miembros.....	6
Sus Derechos como Miembro .....	6
Sus Responsabilidades como Miembro.....	8
Tarjeta de Identificación del Miembro .....	9

### SERVICIOS CUBIERTOS

Servicios Cubiertos .....	10
Servicios No Cubiertos .....	11
Servicios de Administración de Casos .....	12
Servicios en la Casa y en la Comunidad .....	12
Entornos Residenciales Alternativos .....	13
Programa de Transición de ALTCS.....	13
Cuidado en Hogares de Ancianos .....	13
Servicios Farmacéuticos .....	14
Prescripciones .....	14
Qué Debe Saber sobre sus Prescripciones.....	14
Cómo Volver a Surtir sus Prescripciones.....	14
Órdenes por Correo .....	14
Servicios de la Salud del Comportamiento .....	15
Servicios de la Salud del Comportamiento Cubiertos .....	15
Cómo Obtener Servicios para la Salud del Comportamiento .....	15
Emergencias de la Salud del Comportamiento .....	15
Servicios Dentales.....	16
Servicios para la Vista.....	16
Servicios para Niños .....	16
Servicios para la Mujer.....	16
Servicios de Planificación Familiar .....	17
Servicios para el Embarazo .....	17
Programas Especiales para la Salud .....	17
Transporte.....	18
Cómo Obtener Transporte .....	18

### CÓMO OBTENER SERVICIOS

Preguntas AskMe3™ .....	19
Sobre su PCP.....	19
Cómo ver a su PCP .....	19
Lo que Debe Saber sobre el Consultorio de su PCP .....	19
Cambiar de PCP .....	19
Remisiones .....	20
Autorizaciones .....	20
Tipos de Atención.....	21
Atención Médica Después del Horario de Atención.....	22
Cobertura Fuera del Área .....	22
Su Parte del Costo .....	22
Costo Compartido .....	22
Comida y Alojamiento .....	22
Copagos, Coseguros y Deducibles de Medicare.....	22
Servicios de Rehabilitación Infantil (CRS)- Copagos y Deducibles .....	23
Si Tiene Otro Seguro de Salud.....	23
Beneficiario Calificado de Medicare (QMB) - Copagos y Deducibles.....	23
Recibir Facturas por los Servicios .....	23
¿Cuándo se le pueden facturar los servicios?.....	23
¿Qué debe hacer si recibe una factura por los servicios? .....	23

### INFORMACIÓN IMPORTANTE

Quejas de los Miembros .....	25
Acciones .....	25
Denegación, Reducción, Suspensión o Cancelación de Servicios, y Proceso de Apelación.....	25
Avisos de Acción .....	26
Proceso de Apelación .....	26
Petición de Resolución Rápida .....	26
Fraude.....	27
Abuso .....	27
Cambio de Domicilio .....	27
Elección de Inscripción Anual (AEC).....	27
Cambios de Plan de Salud .....	27
Decisiones sobre el Cuidado de su Salud .....	28
Testamentos en Vida y Otras Directivas del Cuidado de la Salud .....	28
Cómo Legalizar sus Directivas por Adelantado...28 Después de Completar su Directiva por Adelantado .....	29
Fuentes de Información y Formularios.....	29
Community Recursos en la Comunidad .....	30
Definiciones .....	32

**¡BIENVENIDOS AL PLAN MERCY CARE!****20 Años de Dedicación y Atención**

Durante más de 20 años, nuestros Miembros han confiado en Mercy Care para el cuidado de sus familias. Para nosotros usted no es tan sólo un miembro, es parte de nuestra familia. Trabajamos junto con nuestros médicos y hospitales para brindarle el mejor servicio.

Además, hacemos todo lo posible para estar al alcance de nuestros miembros, de sus familias y de su comunidad. “Care”, o “Cuidado” en español, es más que parte de nuestro nombre: es sinónimo de lo que más valoramos en Mercy Care.

**Su atención y cuidado nos interesan, por eso siempre estamos a su disposición.**

**SU MANUAL PARA LOS MIEMBROS**

Por favor, lea este manual, pues le informa:

- Sus derechos y responsabilidades como miembro
- Cómo obtener servicios del cuidado de la salud
- Cómo obtener ayuda con sus citas
- Qué servicios están cubiertos y cuáles no lo están

Los miembros con discapacidad visual pueden obtener el manual en casete de audio o disco compacto “CD” comunicándose con el Servicio a los Miembros. También está disponible en formato de texto en el sitio en Internet del Plan Mercy Care: [www.MercyCarePlan.com](http://www.MercyCarePlan.com). Tanto el Manual para los Miembros como el Directorio de Proveedores están a su disposición sin costo alguno.

**SU DIRECTORIO DE PROVEEDORES**

Junto con su Manual para los Miembros, usted recibirá una lista de las opciones de médicos del Plan Mercy Care. En este Directorio, puede encontrar información de los PCP y especialistas, como el idioma hablado y si un proveedor acepta miembros nuevos actualmente. Puede encontrar la misma información en el sitio en Internet del Plan Mercy Care: [www.MercyCarePlan.com](http://www.MercyCarePlan.com).

**INFORMACIÓN PERSONAL**

Mi Número de Identificación de Miembro: \_\_\_\_\_

Mi Médico de Cuidado Primario (PCP): \_\_\_\_\_

Número Telefónico de mi PCP: \_\_\_\_\_

Mi Administrador/a de Casos: \_\_\_\_\_

Número Telefónico de mi Administrador/a de Casos: \_\_\_\_\_

**Los beneficios están financiados principalmente por contrato con AHCCCS y el Estado de Arizona. El Plan Mercy Care sigue las leyes federales y estatales aplicables conforme al contrato con AHCCCS.**

## DOMICILIO, HORARIOS DE ATENCIÓN Y NÚMEROS TELEFÓNICOS DEL PLAN MERCY CARE

**MERCY CARE PLAN**  
4350 E. Cotton Center Blvd.  
Bldg D  
Phoenix, AZ 85040  
[www.MercyCarePlan.com](http://www.MercyCarePlan.com)

### Horarios:

<b>General:</b>	<b>7:00 a.m. - 6:00 p.m. (de lunes a viernes)</b>
<b>Administración de Casos de Cuidado a Largo Plazo:</b>	<b>8:00 a.m. - 5:00 p.m. (de lunes a viernes)</b>

### Números Telefónicos:

<b>Servicio a los Miembros:</b>	<b>(602) 263-3000 / (800) 624-3879</b>
<b>Personas con Discapacidad Auditiva (TDD/TTY):</b>	<b>(866) 602-1982</b>
<b>Emergencias las 24 horas:</b>	<b>(800) 624-3879</b>
<b>Crisis de la Salud del Comportamiento:</b>	<b>(800) 888-1477</b>

Si tiene preguntas o necesita ayuda, por favor llámenos de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m. Para preguntas que no puedan esperar hasta el siguiente día hábil, llame al número de emergencias las 24 horas.

## SERVICIO A LOS MIEMBROS

El Departamento de Servicio a los Miembros del Plan Mercy Care contestará sus preguntas sobre beneficios, lo ayudará a encontrar un médico, hará los arreglos de transporte a sus citas médicas, resolverá sus problemas para recibir servicios del cuidado de la salud, y ¡hará todo lo posible por ayudarlo!

**(602) 263-3000 o (800) 624-3879**

## CONCILIO CONSULTIVO DE MIEMBROS Y PROVEEDORES

El Plan Mercy Care cuenta con un Concilio Consultivo de Miembros y Proveedores de Cuidado a Largo Plazo. El Concilio asesora al Plan Mercy Care con respecto a normas, programas, asuntos de la red, indicadores y estudios de calidad para el programa del Sistema de Cuidado a Largo Plazo de Arizona (ALTCS, por sus siglas en inglés).

El Concilio se reúne cada tres (3) meses, y entre sus miembros se incluyen médicos, miembros, proveedores de servicios en la casa y la comunidad, un representante comunitario, un proveedor institucional, un defensor de derechos, y el Oficial Ejecutivo en Jefe y Director Médico del Plan Mercy Care o personas que éste designe. Si a usted le interesa convertirse en miembro del Concilio, por favor llame al Servicio a los Miembros.

## IDIOMAS Y SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

El Plan Mercy Care cuenta con muchos proveedores del cuidado de la salud que hablan otros idiomas además de inglés. Para encontrar un médico que hable su idioma, revise el Directorio de Proveedores en su paquete de bienvenida.

Si lo necesita para sus visitas del cuidado de la salud, el Plan Mercy Care puede ayudarlo a conseguir, sin costo alguno para usted, un intérprete por teléfono o de lenguaje de señas. Su Médico de Cuidado Primario (PCP, por sus siglas en inglés), su especialista o su administrador de casos también puede usar nuestra línea de interpretación durante su visita. Si necesita ayuda en su idioma o si tiene problemas auditivos, usted o su

administrador de casos puede llamar al Servicio a los Miembros para solicitar un intérprete.

**Si necesita información en alguno de los siguientes idiomas, por favor solicítela llamando al Servicio a los Miembros:**

- **Árabe**

إذا كنت بحاجة إلى معلومات بهذه اللغة، فمن فضلك اتصل بـ Member Services وقل لنا ما هي لغتك.

- **Farsi**

اگر اطلاعات را به این زبان نیاز دارید، لطفاً با Member Services (خدمات اعضا) تماس گرفته و زبان خود را به ما بگویید.

- **Ruso**

Если вам нужна информация на этом языке, позвоните в Отдел по работе с клиентами (Member Services) и скажите нам, на каком языке вы хотели бы получить ее.

- **Somalí**

Haddii aad u baahan tahay macluumaad luqadan ah fadlan, soo wac xubin ka mid ah adeegayaasha isla markaana noo soo sheeg.

- **Vietnamita**

Neáu muoán coụt tin tộ̀c bạeng ngọan ngộ̀ cụa quí vộ̀, vui lọng gọi dọ̀ch vụ̉i cho họai viẹn vạo cho chụng tọai biẹat ngọan ngộ̀ cụa quí vộ̀.

**(602) 263-3000 o (800) 624-3879**  
**Línea TTY (866) 602-1982**

## NUEVOS PROCEDIMIENTOS MÉDICOS

El Plan Mercy Care y AHCCCS trabajan juntos para analizar nuevos procedimientos médicos y servicios, para asegurar que usted reciba un cuidado médico seguro, actualizado y de alta calidad. Un equipo de médicos revisa nuevos métodos del cuidado de la salud y decide si estos servicios se deben cubrir. La cobertura no incluye servicios y tratamientos en estudio y en investigación.

Para decidir si la tecnología nueva será un servicio cubierto, el Plan Mercy Care y AHCCCS:

- Estudian el propósito de cada tecnología.
- Revisan la literatura médica.
- Determinan el impacto de la nueva tecnología.
- Desarrollan directrices sobre cómo y cuándo se usará la tecnología.

## INFORMACIÓN DE SUS PROVEEDORES

Para nosotros, el cuidado de su salud es importante, por eso los médicos y los dentistas del Plan Mercy Care son cuidadosamente seleccionados. Éstos deben cumplir con rigurosos requisitos para encargarse del cuidado de nuestros miembros, y revisamos con regularidad el cuidado que le brindan a usted. Si necesita más información sobre su médico, puede comunicarse con las siguientes organizaciones:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	NÚMERO TELEFÓNICO	SITIO EN INTERNET
Asociación Médica de Arizona	(800) 482-3480	<a href="http://www.azmedassn.org">www.azmedassn.org</a>
Junta Médica de Arizona	(480) 551-2700 o (877) 255-2212 (número gratuito)	<a href="http://www.azmd.gov">www.azmd.gov</a>
Junta Americana de Especialidades Médicas	(866) 275-2267	<a href="http://www.abms.org">www.abms.org</a>
Junta de Examinadores Dentales del Estado de Arizona	(602) 242-1492	<a href="http://www.azdentalboard.org">www.azdentalboard.org</a>
Junta de Examinadores Osteopáticos de Arizona	(480) 657-7703	<a href="http://www.azosteoboard.org">www.azosteoboard.org</a>
Junta de Optometría del Estado de Arizona	(602) 542-3095	<a href="http://www.optometry.az.gov">www.optometry.az.gov</a>

## CONSEJOS PARA USAR EL PLAN MERCY CARE

1. Cuando usted se inscribe en el Plan Mercy Care, debe usar los médicos, enfermeros y hospitales del Plan. Usted puede elegir a su propio Médico de Cuidado primario (PCP) o nosotros le asignaremos uno cerca de su casa. Si usted vive en un hogar de ancianos, uno de los médicos del Plan Mercy Care lo visitará y se hará cargo de usted ahí mismo.
2. Su PCP es el médico que administra el cuidado de su salud. Él/ella ordenará sus servicios del cuidado de la salud y lo enviará a un especialista si usted necesita ver a uno. Su PCP trabajará con su administrador de casos para asegurar que usted reciba los servicios médicos y de cuidado a largo plazo adecuados para usted.
3. Usted tendrá su propio administrador de casos del Plan Mercy Care. Su administrador de casos los ayudará a usted y a su PCP a planear, aprobar y hacer arreglos para sus servicios de cuidado a largo plazo, para mantenerlo a usted tan independiente como sea posible. Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a su administrador de casos, ya que está a su disposición.
4. Los nombres y números telefónicos de su PCP y administrador de casos están en su carta de bienvenida. Anote sus nombres y números telefónicos en la sección “Información Personal” (pág. 2) de este manual. Tenga esta información a mano para poder encontrarla cuando la necesite.
5. Su administrador de casos le dará una copia de este **Manual para los Miembros** y un **Directorio de Proveedores** cuando usted se inscriba en el Plan Mercy Care. El **Directorio de Proveedores** es una lista de proveedores del Plan Mercy Care entre los cuales usted puede

elegir. Usted también puede visitar el sitio en Internet del Plan Mercy Care, [www.MercyCarePlan.com](http://www.MercyCarePlan.com), para encontrar a un proveedor. Si aún necesita ayuda, llame a su administrador de casos. Esperamos que usted se quede con un médico para que él o ella se familiarice con usted y sus necesidades del cuidado de la salud. Si necesita cambiar de médico, llame al Servicio a los Miembros para obtener ayuda.

6. Se le enviará una tarjeta de identificación del miembro. Muestre la tarjeta cuando solicite servicios del cuidado de la salud. Aunque no la tenga, podrá recibir atención médica. Asegúrese de decirle a su médico que usted es miembro del programa de Cuidado a Largo Plazo (ALTCS) del Plan Mercy Care.
7. Si necesita transporte para acudir a los servicios cubiertos, por favor vea “**Transporte (Viajes)**” (pág. 17).
8. Si usted no está satisfecho con los servicios que recibe, por favor llame a su administrador de casos. Si usted no está satisfecho con su administrador de casos, llame al **Servicio a los Miembros** al (602) 263-3000 o al (800) 624-3879 para obtener ayuda.

## CONFIDENCIALIDAD DE LOS MIEMBROS Y NUESTRAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

En su paquete de bienvenida usted encontrará una copia del aviso de los Derechos de Privacidad. El aviso explica cómo utilizamos sus expedientes, incluyendo información que lo identifica a usted, para actividades del plan de salud y para pagar sus servicios. También explica cómo usted puede ver sus expedientes, conseguir una copia de ellos o modificarlos. Usted puede obtener una copia de sus registros médicos sin costo alguno para usted. La información del cuidado de la salud se mantendrá privada y confidencial, y se divulgará solamente con su permiso o en la medida en que la ley lo permita.

## INFORMACIÓN PARA LOS MIEMBROS

Como miembro del Plan Mercy Care, usted tiene derechos y responsabilidades, los cuales están listados a continuación. Es importante que usted los lea y los entienda. Si tiene preguntas, por favor llame a su administrador de casos.

### Sus Derechos como Miembro

Usted, su familia o su/s guardián/es tienen los siguientes derechos:

#### *Información*

- El nombre de su PCP y el de su administrador de casos.
- Inspeccionar sus expedientes médicos.
- Una copia de sus expedientes médicos sin costo alguno. Es posible que usted no pueda obtener una copia de sus expedientes médicos que sean notas psicoterapéuticas recopiladas para una acción civil, penal o administrativa.
- Una descripción de los servicios cubiertos.
- Obtener servicios de emergencia fuera del área de servicio del Plan Mercy Care.
- Información sobre el Plan Mercy Care, sus servicios, sus proveedores y sus derechos y responsabilidades como miembro.
- Cómo el Plan Mercy Care presta servicios de cuidado médico fuera del horario de atención y de emergencia.
- Cómo el Plan Mercy Care paga a sus proveedores, controla costos y usa los servicios.
- Resultados generales de quejas formales, y un resumen de los resultados de las encuestas de los miembros.
- El costo que le corresponde a usted si decide pagar un servicio que no esté cubierto por el Plan Mercy Care.

- Qué opciones de tratamientos u otros tipos de cuidado están disponibles para usted, y los beneficios o las desventajas de cada opción.
- Cómo obtener servicios, incluidos los requisitos de autorización.
- Cómo el Plan Mercy Care evalúa la tecnología nueva para incluirla como servicio cubierto.
- Directivas por adelantado e información sobre cómo hacer que se tomen decisiones médicas en su nombre cuando usted no puede tomarlas por sí mismo.
- Cambios en sus servicios o qué hacer si su PCP deja de trabajar con el Plan Mercy Care.

### ***Respeto y Dignidad***

- Usted puede recibir servicios cubiertos sin preocuparse por las siguientes cuestiones: fuente de pago, raza, origen étnico, origen nacional (incluidas las personas con dominio limitado del idioma inglés), religión, sexo, edad, discapacidad mental o física, orientación sexual, información genética, capacidad de pago o habilidad para hablar inglés.
- Usted puede recibir servicios médicos de calidad que apoyen sus creencias personales, su condición médica y sus antecedentes, en un idioma que usted entienda.
- Usted puede obtener servicios de interpretación si no habla inglés, o un asistente para personas con discapacidad auditiva que lo ayudará a obtener los servicios médicos que necesita. Puede pedir materiales en otros formatos.

### ***Decisiones de Tratamiento***

- Usted puede elegir a un PCP del Plan Mercy Care para planear el cuidado de su salud.
- Si necesita hacerlo, usted puede cambiar de PCP.
- Puede hablar con su PCP para obtener información actualizada y completa acerca del cuidado de su salud y de su condición, para que usted y su familia la entiendan y puedan ser parte de la toma de decisiones del cuidado de su salud.
- Usted puede ser informado sobre los procedimientos que se utilizarán y quién los aplicará.
- Usted puede decidir quién lo acompañará durante sus tratamientos y exámenes.
- Usted puede solicitar que una mujer esté en la habitación mientras se le realizan exámenes de los senos o pélvicos.
- Usted puede rechazar tratamiento, servicios o a su PCP, y ser informado de lo que podría suceder si no acepta un tratamiento. Su elegibilidad o cuidado médico no depende de su consentimiento para seguir con un plan de tratamiento.
- El Plan Mercy Care le informará por escrito cuando cualquiera de los servicios médicos solicitados por su PCP o su solicitud de Servicios en la Casa y en la Comunidad han sido reducidos, suspendidos, cancelados o negados. Usted debe seguir las instrucciones de su carta de notificación.

### ***Cuidado de Emergencia y Servicios de Especialistas***

- Cuando usted tenga una emergencia médica, puede obtener servicios del cuidado de la salud de emergencia sin la aprobación de su PCP o del Plan Mercy Care. Usted puede ir a cualquier sala de emergencias o a otro sitio para recibir cuidado de emergencia.
- Usted puede obtener servicios de la salud del comportamiento sin la aprobación de su PCP o del Plan Mercy Care.
- Usted puede ir a un especialista con una remisión de su PCP.
- Usted puede pedir una segunda opinión de un médico ajeno a la red del Plan Mercy Care sin costo alguno.
- Usted puede rechazar el cuidado de un médico al cual fue remitido y pedir una segunda opinión.

***Privacidad y Confidencialidad***

- Usted tiene derecho a privacidad y confidencialidad con respecto a la información del cuidado de su salud.
- Usted tiene derecho de hablar en privado con profesionales del cuidado de la salud.

***Informar sus Inquietudes al Plan de Salud***

- Infórmenos sobre cualquier queja o problema que usted tenga con los servicios del cuidado de la salud.
- Puede presentar una apelación y obtener una decisión en un tiempo razonable.
- Puede dar sugerencias al Plan Mercy Care para realizar cambios a las normas y los servicios.

***Derechos Personales***

- Usted puede compartir una habitación con su cónyuge si desea hacerlo y es apropiado.
- Usted puede permanecer en su hogar si así lo desea.
- Usted debe poder optar por una unidad para una sola persona si vive en un Centro de Asistencia con la Vida Cotidiana.
- Usted puede administrar su propio dinero o seleccionar a alguien en quien confíe para que lo haga por usted.
- Usted puede hacer valer sus derechos como ciudadano.
- Usted puede optar por hablar o no con la gente.
- Usted puede conservar y usar su ropa y sus posesiones personales si hay espacio y no existen razones médicas por las cuales no deba hacerlo.
- Usted puede rechazar medicamentos o restricciones, excepto cuando su médico crea que son necesarios para protegerlo a usted o a otras personas contra cualquier daño.
- Usted tiene derecho a no ser sometido a ninguna forma de restricción o aislamiento con el fin de obligarlo a hacer algo por la fuerza, castigarlo, sacar algún provecho o tomar represalias en su contra.
- Usted puede negarse a hacer tareas que un proveedor le pida que haga y que no sean parte de su plan de atención.
- Usted puede ser transferido o dejar un hogar de cuidado a largo plazo sólo debido a razones médicas, por su propio bien o por el bien de otros, o por no pagar.

**Sus Responsabilidades como Miembro**

Como miembro, usted, su familia o su/s guardián/es tienen las siguientes responsabilidades:

***Respeto***

- Respete a los médicos, a los farmacéuticos, al personal y al resto de las personas que le presten servicios.
- Proteja su tarjeta de identificación. No la pierda ni la comparta con nadie.
- Cuide el equipo en préstamo, como sillas de ruedas y las cosas que pertenecen al lugar donde usted vive.
- Sea considerado con los derechos del personal y de otras personas que viven en el mismo lugar. Respete la propiedad y las posesiones ajenas.

**Compartir Información**

- Muestre su tarjeta de identificación o identifíquese como miembro del Plan Mercy Care ante los proveedores del cuidado de la salud **antes** de recibir sus servicios. Si tiene otro seguro además del Plan Mercy Care, también muestre a su médico o farmacéutico la tarjeta de identificación del otro seguro.
- Si usted no entiende su condición de salud o el plan de tratamiento, pídale a su PCP que se los explique.
- Infórmele a su médico o a su administrador de casos sobre cualquier otro seguro que pueda tener y solicite otros beneficios para los cuales usted pueda ser elegible.
- Informe a su médico sobre todos los hechos de sus problemas de salud, enfermedades previas, hospitalizaciones, medicamentos, vacunas y otros problemas de la salud. También informe a su médico o a su administrador de casos sobre cualquier cambio en su condición.
- Notifique a Mercy Care toda vez que usted sienta que un proveedor u otro miembro no esté usando correctamente los beneficios del plan de salud.
- **Informe cambios**, como los relacionados con su **domicilio, número telefónico o bienes**, y otras cuestiones que pudiesen afectar su elegibilidad, a su administrador de casos o a la persona que lo entrevistó en la oficina donde solicitó los beneficios de AHCCCS.

**Siga las Instrucciones**

- Conozca el nombre del PCP y del administrador de casos que se le asignen.
- Siga las instrucciones que usted y su PCP han acordado, incluyendo las instrucciones de las enfermeras y otros profesionales del cuidado de la salud. Pregunte qué puede suceder si usted no sigue las instrucciones.
- Pague su porción de los costos o la comida y el alojamiento al comenzar cada mes.

**Citas**

- Cuando sea posible, programe sus citas durante el horario de atención, en lugar de usar cuidado urgente o de emergencia.
- No falte a sus citas y llegue a tiempo. Llame al consultorio de su médico con tiempo si no puede ir a su cita.

**TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DEL MIEMBRO**

Cuando usted se convierte en miembro de ALTCS, AHCCCS le enviará su tarjeta de identificación del miembro (ID). Esta tarjeta tendrá su nombre, el número de identificación y el nombre de su plan de salud. Si no recibe su tarjeta, llame a AHCCCS al (602) 417-7000 o al (800) 962-6690. Si pierde su tarjeta, llame a AHCCCS para que le envíen otra nueva.

¡Proteja su tarjeta de identificación! No se la dé a nadie, excepto a aquellas personas que le proporcionen servicios para el cuidado de la salud. Si presta, vende o regala su tarjeta de identificación a cualquier otra persona, usted puede perder su elegibilidad para los beneficios de ALTCS o enfrentarse a una acción legal.

**Si pierde su elegibilidad, no tire su tarjeta de identificación del miembro. No se le dará otra tarjeta si vuelve a ser elegible.**

**CONSEJOS RÁPIDOS SOBRE SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DEL MIEMBRO**

- AHCCCS le enviará una tarjeta de identificación del miembro. Si la pierde, llame a AHCCCS al **(602) 417-7000 o al (800) 962-6690** para que le den otra nueva.
- Asegúrese de llevar consigo su tarjeta de identificación, y muéstrela a sus proveedores del cuidado de la salud cada vez que reciba sus servicios.
- **CONSERVE** su tarjeta de identificación aunque pierda la elegibilidad.

## SERVICIOS CUBIERTOS

Su PCP y su administrador de casos lo ayudarán a obtener los servicios del cuidado de la salud y de cuidado a largo plazo que usted necesita. A continuación encontrará una lista de los servicios cubiertos. Puede haber ciertas limitaciones conforme a los reglamentos y las normas de AHCCCS. Si tiene Medicare, lea el manual de Medicare llamado “Otras Cosas que Debe Saber sobre Medicare” (Otras Cosas que Debe Saber Sobre Medicare) para saber qué servicios están cubiertos.

**Servicios de Cuidado a Largo Plazo**

1. Hogares de ancianos
2. Servicios en la casa y en la comunidad
  - Cuidado diurno de la salud para adultos
  - Servicios de cuidado de asistente
  - Cónyuge encargado/a del cuidado con goce de salario
  - Servicios de cuidado de asistente dirigidos por el paciente
  - Tratamiento y entrenamiento diurnos
  - Sistemas de alerta de emergencia
  - Rehabilitación
  - Entrega de comidas a domicilio
  - Servicios del cuidado de la salud en la casa
  - Servicios de ayuda en el hogar
  - Modificaciones al hogar
  - Cuidado de hospicio
  - Cuidado personal
  - Cuidado de relevo
3. Entornos residenciales alternativos
  - Cuidado adoptivo temporal para adultos
  - Cuidado terapéutico en la casa (adultos y niños)
  - Hogar de asistencia con la vida cotidiana
  - Centro de asistencia con la vida cotidiana
  - Centro de asistencia para la vida con tratamiento para la enfermedad de Alzheimer
  - Salud del comportamiento del nivel II y III
  - Servicios de agencia rural de transición para el abuso de sustancias
  - Hogares para lesiones traumáticas cerebrales

**Servicios Médicos**

1. Cuidado en el hospital
2. Visitas al médico (incluye especialistas)
3. Exámenes físicos de rutina
4. Evaluación y exámenes de riesgo para la salud
5. Evaluación nutricional
6. Laboratorio y rayos X
7. Equipo médico duradero y suministros
8. Medicamentos incluidos en la lista de medicamentos cubiertos del Plan Mercy Care. Los miembros con Medicare recibirán sus medicamentos a través de la Parte D de Medicare.
9. Cuidado de emergencia
10. Cuidado para estabilizarlo después de una emergencia
11. Servicios de rehabilitación (incluye terapia ocupacional, del habla, física y respiratoria)

12. Inmunizaciones de rutina
13. Trasplantes de órganos y tejidos médicamente necesarios, y prescripciones relacionadas
14. Implante coclear
15. Diálisis renal
16. Servicios dentales de emergencia y servicios dentales antes de un trasplante; dentaduras postizas médicamente necesarias
17. Cuidado médicamente necesario para los pies
18. Cuidado de maternidad (prenatal, trabajo de parto, parto y posparto)
19. Servicios de planificación familiar
20. Servicios y entornos de la salud del comportamiento
21. Transporte médicamente necesario de ida y vuelta a los servicios médicos requeridos; transporte de emergencia
22. Cirugía y anestesia como paciente ambulatorio
23. Servicios de audición
24. Cirugía de cataratas; servicios de la vista médicamente necesarios
25. Alimentos médicos (con límites)
26. Cuidado urgente

**Servicios Adicionales para Niños (menores de 21 años)**

1. Servicios dentales preventivos de rutina, incluidos exámenes de la salud bucal, limpiezas, tratamientos de fluoruro, selladores dentales, educación sobre la higiene oral, rayos X, obturaciones, extracciones y otros procedimientos médicamente necesarios, y servicios dentales terapéuticos y de emergencia
2. Servicios de la vista, incluyendo exámenes y lentes con prescripción
3. Revisiones e inmunizaciones regulares
4. Servicios quiroprácticos
5. Servicios de Rehabilitación Infantil
6. Sedación consciente
7. Calzoncillos para la incontinencia (con límites)

**Servicios Adicionales para Beneficiarios Calificados de Medicare (QMB, por sus siglas en inglés)**

1. Servicios quiroprácticos
2. Cualquier otro servicio cubierto por Medicare, pero excluido por AHCCCS

## SERVICIOS NO CUBIERTOS

A continuación encontrará una lista de los servicios que no están cubiertos. Por favor, llame a su administrador de casos si necesita ayuda para encontrar recursos comunitarios en su área para los servicios que no estén cubiertos.

### **Todos los Miembros**

1. Servicios de un proveedor que NO sea un proveedor del Plan Mercy Care (excepto cuando hayan sido aprobados previamente por Mercy Care)
2. Servicios o artículos cosméticos
3. Artículos para el bienestar personal
4. Cualquier servicio que requiera autorización previa y que no haya sido autorizado previamente
5. Servicios o artículos gratuitos o por los cuales generalmente no se cobra
6. Servicios de enfermeras especializadas, a menos que sean médicamente necesarios y sean autorizados previamente
7. Terapia física que no sea médicamente necesaria
8. Circuncisiones rutinarias
9. Servicios que el director médico del plan de salud determine que son experimentales
10. Aborto y asesoría para aborto, a menos que sea médicamente necesario, si el embarazo es el resultado de una violación o incesto, o si una enfermedad física relacionada al embarazo pone en peligro la salud de la madre
11. Servicios de la salud si usted se encuentra en la prisión o en un centro médico para el tratamiento de la tuberculosis
12. Trasplantes de órganos experimentales
13. Operaciones para cambiar el sexo, y la reversión de esterilización voluntaria
14. Medicamentos y suministros sin prescripción
15. Tratamiento dental para corregir los dientes, a menos que sea médicamente necesario
16. Prescripciones que no estén en nuestra lista de medicamentos cubiertos, a menos que sean aprobadas por el Plan Mercy Care
17. Pañales únicamente para higiene personal

### **Otros Servicios que No Están Cubiertos para Miembros Mayores de 21 Años de Edad**

1. Audífonos
2. Exámenes de rutina de la vista para anteojos o lentes con prescripción
3. Servicios quiroprácticos (excepto para miembros QMB)
4. Servicios dentales de rutina

## SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE CASOS

Cuando se convierta en miembro de los Servicios de Cuidado a Largo Plazo del Plan Mercy Care, usted contará con un administrador de casos. Recibirá los servicios del dicho administrador mientras participe en el programa ALTCS. Su administrador de casos trabajará con usted, su guardián y su PCP para evaluar sus necesidades.

Si usted vive en su propia casa o en un Entorno Residencial Alternativo, su Administrador de Casos lo visitará en persona cada 3 meses. Si vive en un Hogar de Ancianos, lo visitará cada 6 meses.

Durante estas visitas, su Administrador de Casos utilizará Herramientas de Evaluación para saber más sobre usted. Le preguntará cuáles son sus puntos fuertes; qué es capaz de hacer para cuidarse; y qué tipo de ayuda necesita. El Administrador de Casos trabajará con usted y su familia para ayudarlos a decidir qué servicios son los más adecuados según sus necesidades.

## SERVICIOS EN LA CASA Y EN LA COMUNIDAD

Los servicios en la casa y en la comunidad lo apoyan para que mantenga su independencia y forma de vida en su casa o en un centro comunitario. Su administrador de casos trabajará con usted, su familia o guardián, y su PCP para encontrar el tipo adecuado de servicios y qué cantidad y duración más le convienen. Para esto se basa en los reglamentos y normas de AHCCCS. **No todos los servicios son adecuados para usted.**

Una vez que se decidan los servicios, su administrador de casos los aprobará y hará los arreglos necesarios. Estos servicios pueden incluir:

- **Cuidado Diurno de la Salud para Adultos** – servicios del cuidado de la salud y servicios personales que usted recibe en un centro diurno para adultos. También pueden ofrecer comidas, revisiones de la salud y terapias.
- **Servicios de Cuidado de Asistente** – una persona entrenada de una agencia certificada de proveedores de cuidado va a su hogar para ayudarlo con una serie de servicios, como cuidado personal, mantenimiento de la casa y preparación de comidas.
- **Sistemas de Alerta de Emergencia** – equipo que le permite tener acceso a ayuda de emergencia las 24 horas cuando la necesite.
- **Habilitación** – este servicio brinda capacitación en habilidades para vivir independientemente. Como parte de este servicio se le puede proporcionar terapia del habla, ocupacional y física. Esto incluye servicios de habilitación como Tratamiento y Entrenamiento Diurnos, y Apoyo para el Empleo.
- **Entrega de Comidas a Domicilio** – se preparan comidas saludables y se le llevan a su hogar.
- **Servicios del Cuidado de la Salud en la Casa** – este es un servicio que proporciona cuidado de medio tiempo en su hogar para evitar que usted sea hospitalizado/a nuevamente. Puede incluir cuidado de enfermería, asistente, equipo o terapia.
- **Servicio de Ayuda en el Hogar** – este servicio consiste en ayuda con los quehaceres del hogar, como limpiar, ir de compras o hacer mandados.
- **Modificaciones al Hogar** – este servicio consiste en cambios de adaptación en su hogar para aumentar su independencia.
- **Cuidado de Hospicio** – servicios que ayudan a los miembros que necesitan cuidado de la salud y respaldo emocional durante las etapas finales de la vida.
- **Cuidado Personal** – este servicio ofrece ayuda para comer, bañarse y vestirse.
- **Enfermera Privada** – servicios de enfermería para los miembros que necesitan más cuidado individual y continuo.
- **Cuidado de Relevo** – este servicio brinda cuidado personal para darles un descanso a las personas de su familia que se encargan de su cuidado. Este servicio puede ser brindado en su hogar, en el centro de asistencia con la vida cotidiana o en un hogar de ancianos con servicio de enfermería especializada.

- **Cuidado de Asistente Dirigido por el Paciente** – es un programa para miembros que deseen encargarse de su propio servicio de cuidado de asistente. El miembro que utilice este servicio podrá contratar o despedir, entrenar y encargarse de sus propios cuidadores. Con este programa, los miembros tienen más control. Pueden contratar a cualquier persona que posea las habilidades básicas necesarias, asignarle tareas y estipular un horario dentro de las horas semanales que se determinen previa reunión con el Administrador de Casos.
- **Cónyuge Encargado/a del Cuidado con Goce de Salario** – su cónyuge puede ser su Asistente a cargo del cuidado mientras usted viva en su casa. Deben cumplirse las directrices estatales, por lo tanto, no deje de consultar a su administrador de casos si le interesa este servicio.

Si usted recibe cuidado de asistente, cuidado personal, servicio de ayuda en el hogar o de relevo, su administrador de casos completará un plan de respaldo con usted. Este plan listará los nombres y números telefónicos de las personas a las que debe llamar en caso de que la persona encargada del cuidado no se presente como fue programado. También debe elegir qué tan pronto usted necesita recibir ayuda en su casa.

## ENTORNOS RESIDENCIALES ALTERNATIVOS

Además de su propio hogar, ALTCS tiene otros tipos de arreglos disponibles de vivienda para los miembros que lo necesiten. Estos tipos de entornos ofrecen servicios supervisados, cuidado personal o atención directa, y cuentan con licencia o están certificados. Los miembros deben pagar la Comida y el Alojamiento en estos lugares. Su administrador de casos le informará cuánto debe pagar.

- **Cuidado Adoptivo Temporal para Adultos** – este entorno (para hasta cuatro [4] residentes) le proporciona cuidado especial en el hogar de otra persona.
- **Cuidado Terapéutico en la Casa** – en el caso de adultos, proporciona servicios para la salud del comportamiento y servicios auxiliares para por lo menos una y hasta tres (3) personas. En el caso de niños, los servicios son prestados por hogares profesionales de adopción temporal con licencia del Departamento de Seguridad Económica de Arizona (DES).
- **Hogares de Asistencia con la Vida Cotidiana** – este entorno brinda cuidado y supervisión hasta para diez personas.
- **Centros de Asistencia con la Vida Cotidiana** – estos entornos ofrecen apartamentos dentro del centro, los cuales incluyen áreas para dormir, áreas para cocinar y baños privados. También brindan otros servicios según se necesiten.
- **Centros de Asistencia para la Vida con Tratamiento para la Enfermedad de Alzheimer** – estos centros brindan cuidados y servicios especiales para miembros que padecen Alzheimer.
- **Salud del Comportamiento del Nivel II y III** – estas viviendas ofrecen tratamientos para la salud del comportamiento con supervisión las 24 horas del día. Pueden incluir servicios médicos en el lugar y programas intensivos para la salud del comportamiento.
- **Centro de Tratamiento para Lesiones Traumáticas Cerebrales** – estos lugares brindan servicios y tratamientos a personas con lesiones traumáticas del cerebro.
- **Agencia Rural de Transición para el Abuso de Sustancias** – una agencia que proporciona servicios para la salud del comportamiento.

## PROGRAMA TRANSITORIO DE ALTCS

Este programa está disponible para los miembros que han mejorado al punto de no necesitar cuidado institucional, pero quienes aún necesitan muchos servicios de cuidado a largo plazo. Se hacen arreglos para que estos miembros reciban cuidado en el hogar u otros lugares de la comunidad.

Los miembros en el programa transitorio no pueden permanecer en un hogar de ancianos con servicios de enfermería especializada durante más de 90 días consecutivos.

## CUIDADO EN HOGARES DE ANCIANOS

Los hogares de ancianos brindan comida y alojamiento, y servicios de enfermería a los miembros que lo

necesitan todo el tiempo, pero que no necesitan ser hospitalizados, o que necesitan cuidado médico diariamente. Muchos hogares también ofrecen servicios especiales o varios niveles de cuidado según las necesidades específicas.

## SERVICIOS FARMACÉUTICOS

### Prescripciones

El Plan Mercy Care tiene una lista de medicamentos cubiertos que su médico debe usar. La lista es regularmente revisada y actualizada por médicos para asegurar que usted reciba medicamentos seguros y efectivos. Si desea una copia de la lista, llame al Servicio a los Miembros o visite nuestro sitio en Internet: [www.MercyCarePlan.com](http://www.MercyCarePlan.com).

Si usted necesita medicamentos, su médico los escogerá de la lista de medicamentos incluidos en la cobertura del Plan Mercy Care y le dará una prescripción. Pídale a su médico que verifique que el medicamento esté incluido en la lista de medicamentos cubiertos por el Plan Mercy Care.

Si el medicamento no está en nuestra lista y usted no puede tomar otro que no sea el que le prescribieron, su médico puede pedir una excepción al Plan Mercy Care.

Algunas medicinas sin prescripción también están incluidas en su cobertura cuando son requeridas por su PCP. Todas las prescripciones deben ser surtidas en las farmacias listadas en el Directorio de Proveedores. Los medicamentos no tienen copagos. Si tiene otro seguro, el Plan Mercy Care sólo pagará los copagos si el medicamento está en la lista del Plan Mercy Care. No pague copago alguno, ya que es posible que el Plan Mercy Care no se lo reembolse.

El Plan Mercy Care cubre los beneficios de farmacia sólo para los miembros que NO tienen Medicare.

Si usted tiene Medicare y Medicaid, AHCCCS pagará sus copagos farmacéuticos de la Parte D de Medicare mientras usted siga siendo elegible para recibir los beneficios de Medicare y Medicaid.

### Qué Debe Saber sobre sus Prescripciones

Su médico o dentista puede darle una prescripción de un medicamento. Si usted vive en un hogar de ancianos, el personal se hará cargo de administrar sus medicamentos y de surtirlos.

Asegúrese de informar sobre cualquier medicamento prescrito por otro médico, medicamentos sin prescripción o hierbas que usted compre por su cuenta. Antes de irse del consultorio, pregunte lo siguiente:

- ¿Por qué estoy tomando este medicamento? ¿Qué efecto tiene?
- ¿Cómo debo tomar el medicamento? ¿Cuándo? ¿Durante cuántos días?
- ¿Cuáles son los efectos secundarios de este medicamento y qué debo hacer si alguno se manifiesta?
- ¿Qué pasa si no tomo este medicamento?

Lea atentamente la información de los medicamentos que le proporciona la farmacia cuando los surta. Ésta le explica qué debe hacer y qué no debe hacer, además de los posibles efectos secundarios.

### Cómo Volver a Surtir sus Prescripciones

Si usted vive en un hogar de ancianos, el personal se hará cargo de administrar sus medicamentos y de surtirlos.

La etiqueta de la botella de su medicación especifica cuántos reabastecimientos ha ordenado su PCP. Si su médico ha ordenado varios reabastecimientos, usted puede obtener uno solo por vez.

Si su médico no ha ordenado reabastecimientos adicionales, debe llamarlo **por lo menos cinco (5) días** antes de que se termine su medicamento. Es posible que su médico desee verlo antes de volver a surtir su medicamento.

### Órdenes por Correo

Si regularmente toma medicamentos para condiciones como presión sanguínea alta o artritis, usted puede

inscribirse en el programa de mantenimiento de medicamentos por correo del Plan Mercy Care. Para más información o si tiene alguna pregunta, llame al Servicio a los Miembros.

## SERVICIOS DE LA SALUD DEL COMPORTAMIENTO

Los servicios de la salud del comportamiento pueden ayudarlo con problemas personales que quizá los afecten a usted o a su familia. Estos problemas pueden deberse a depresión, ansiedad o el uso de drogas o alcohol. Algunos servicios pueden brindarse en su hogar, en un hogar de ancianos o en un centro de asistencia con la vida cotidiana. Por favor, consulte a su administrador de casos.

Mercy Care cuenta con un Coordinador de la Salud del Comportamiento que ayuda a los administradores de casos a proporcionar los servicios de la salud del comportamiento que nuestros miembros necesiten.

### Los servicios cubiertos para la salud del comportamiento incluyen:

- Control del comportamiento (cuidado personal para la salud del comportamiento, apoyo familiar/entrenamiento del cuidado en el hogar, auto-ayuda/apoyo de compañeros)
- Administración de casos de la salud del comportamiento (limitado)
- Servicios de enfermería de la salud del comportamiento
- Servicios de emergencia/crisis
- Transporte de emergencia y que no sea de emergencia
- Evaluación
- Terapia y conserjería individual/familiar/en grupo
- Admisión al hospital como paciente interno
- Institutos para enfermedades mentales (con límites)
- Centros psiquiátricos para pacientes internos, distintos de hospital (centros de tratamiento residencial del nivel 1; centros de cuidado semi-intensivo)
- Tratamiento con agonistas opiáceos
- Servicios de laboratorio y radiología para regular medicamentos psicotrópicos y para diagnósticos
- Cuidado parcial (programa diurno supervisado, programa diurno terapéutico y programa diurno médico)
- Rehabilitación psicosocial (entrenamiento en habilidades diarias, promoción de la salud, apoyo para el empleo, etc.)
- Medicamentos psicotrópicos, ajuste y control
- Cuidado de relevo (con limitaciones)
- Servicios de agencia rural de transición para el abuso de sustancias
- Exámenes
- Servicios terapéuticos de cuidado en la casa

### Cómo Obtener Servicios para la Salud del Comportamiento

Usted no necesita una remisión de su médico para recibir servicios de la salud del comportamiento. Para pedir una lista de los proveedores actuales o para pedir ayuda para hacer una cita, llame a su administrador de casos. Si necesita transporte para su cita, llame al Servicio a los Miembros.

### Emergencias de la Salud del Comportamiento

Si se encuentra en una situación de crisis y siente que se podría lastimar a sí mismo/a o a alguien más, por favor llame al 911. También puede llamar a nuestra línea de crisis, si se encuentra en una crisis.

**Línea de Crisis de la Salud del Comportamiento  
del Plan Mercy Care 1 (800) 888-1477**

## SERVICIOS DENTALES

Los servicios dentales de rutina y preventivos están incluidos en la cobertura de los miembros menores de 21 años de edad. Si usted es menor de 21 años y necesita atención dental, puede acudir a cualquier dentista general en nuestra lista. Usted no necesita una remisión de su médico para ver al dentista. Para cambiar de dentista, sólo elija a otro de la misma lista. Usted puede obtener la lista llamando al Servicio a los Miembros.

Para miembros de 21 años o mayores, la cobertura incluye SÓLO servicios dentales de emergencia y previos a un trasplante, y dentaduras médicamente necesarias.

## SERVICIOS PARA LA VISTA

La cobertura para miembros menores de 21 años incluye servicios de rutina y de emergencia para la vista.

La cobertura para miembros de 21 años o mayores sólo incluye servicios para la vista de emergencia y algunos servicios médicamente necesarios, como la cirugía de cataratas.

Para el cuidado de la vista, si usted tiene menos de 21 años, su PCP puede darle una lista de oculistas de entre los cuales usted puede escoger. También puede pedir una lista llamando al Servicio a los Miembros. Si usted tiene 21 años ó más, su médico puede ayudarlo a hacer una cita si es médicamente necesaria.

## SERVICIOS PARA NIÑOS

El Plan Mercy Care tiene un programa para miembros menores de 21 años. Los niños pueden recibir sin costo alguno, revisiones y servicios dentales y de la salud incluidos en su cobertura. Las revisiones son la mejor forma de asegurar que sus niños estén y se mantengan sanos. El tratamiento de seguimiento para cualquier problema detectado durante las revisiones también se incluye en su cobertura. Nosotros le enviaremos una tarjeta postal para recordarle que es tiempo de la revisión de su niño/a.

### Las revisiones pueden incluir:

1. Examen físico completo sin ropa
2. Historial del desarrollo y examen de salud del comportamiento
3. Salud bucal y examen dental
4. Inmunizaciones (vacunas)
5. Prueba de la tuberculosis
6. Examen del habla, del oído y de los ojos
7. Pruebas de laboratorio
8. Guía y educación del cuidado de la salud y del desarrollo de su niño
9. Pláticas sobre la conducta de su niño/a

## SERVICIOS PARA LA MUJER

Es muy importante que una vez al año, las mujeres sexualmente activas o de 18 años de edad o mayores visiten a su PCP o a un obstetra/ginecólogo (OB/GYN, en inglés) del Plan Mercy Care, para hacerse un examen de salud de la mujer. Para no olvidarlo, haga su cita en la misma fecha todos los años.

Su PCP o su obstetra/ginecólogo (OB/GYN) pueden hacerle el examen de salud de la mujer. Si usted quiere ver a un obstetra/ginecólogo, no necesita ver a su PCP ni pedirle una remisión antes. En el Directorio de Proveedores usted puede encontrar a los médicos OB/GYN.

## SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR

Pídale ayuda a su médico con la planificación familiar. La cobertura incluye:

- Asesoría para el control de la natalidad
- Píldoras para el control de la natalidad
- Métodos para el control de la natalidad, incluyendo esterilización femenina y masculina para miembros de 21 años y mayores
- Planificación familiar natural
- En emergencia, píldoras orales después del coito para el control de la natalidad (no se requiere autorización previa)
- Exámenes médicos y de laboratorio, incluyendo ultrasonidos, relacionados con la planificación familiar
- Tratamiento de las complicaciones causadas por el uso de anticonceptivos

Los siguientes servicios de planificación familiar no están cubiertos:

- Servicios de infertilidad, incluyendo pruebas de diagnóstico, tratamiento o reversión de infertilidad quirúrgica
- Asesoría para la terminación del embarazo
- Terminación de embarazos e hysterectomías
- Esterilización tubárica histeroscópica

## SERVICIOS PARA EL EMBARAZO

Las mujeres embarazadas necesitan cuidado especial. Usted puede atenderse directamente con un médico obstetra/ginecólogo del Plan Mercy Care (no tiene que ver ni consultar antes a su PCP). Si no está segura de estar embarazada, haga una cita con su PCP para que le haga una prueba de embarazo.

Tan pronto como usted sepa que está embarazada y haya escogido a su médico obstetra o a su partera enfermera, haga una cita. Su PCP se encargará de su cuidado de rutina y su obstetra/ginecólogo, de su cuidado para el embarazo. También puede elegir a un obstetra/ginecólogo como su PCP durante el embarazo.

El Plan Mercy Care puede ayudarla a seleccionar a su médico obstetra y a hacer una cita. Si necesita ayuda, llame al Servicio a los Miembros. Los servicios cubiertos incluyen:

- Cuidado prenatal
- Trabajo de parto y parto
- Atención de posparto. Es importante concertar y no faltar a las visitas de posparto. Éstas deben programarse dentro de los 60 días después del parto.
- Hay pruebas voluntarias y confidenciales de VIH/SIDA disponibles, así como asesoría para los miembros que obtengan resultados positivos.

## PROGRAMAS ESPECIALES PARA LA SALUD

El Plan Mercy Care tiene muchos programas de salud para ayudar a los miembros con necesidades especiales de la salud. Por ejemplo, tenemos programas de control de enfermedades para los miembros con VIH/SIDA, asma, diabetes, insuficiencia cardíaca congestiva, enfermedad pulmonar obstructiva crónica y trasplantes. El personal del Plan Mercy Care puede ayudarlo a administrar su cuidado de la salud trabajando con agencias comunitarias y sus médicos. Para más información sobre los programas especiales para la salud disponibles para usted, por favor llame a su administrador de casos.

## SERVICIOS DE TRANSPORTE (VIAJES)

El Plan Mercy Care puede ayudarlo a acudir a sus visitas médicas. Si usted vive en un hogar de ancianos o en un centro de asistencia con la vida cotidiana, el personal hará los arreglos para transportarlo cuando lo necesite, incluyendo una ambulancia si es necesaria.

Si usted vive en su propio hogar o en otro lugar en la comunidad, es importante que primero averigüe si alguien de su familia, amigos o vecinos pueden llevarlo. Si puede tomar el autobús, nosotros le enviaremos boletos o pases sin costo alguno para usted.

### Cómo Obtener Transporte

Si usted no puede encontrar a alguien que lo lleve o no puede usar el autobús:

- Tan pronto como haga su cita, llame al Servicio a los Miembros al (602) 263-3000 o al (800) 624-3879 para que podamos hacer los arreglos necesarios de transporte. **Para citas de rutina llame por lo menos tres (3) días antes.** Si necesita ver a su médico de urgencia, llame al Servicio a los Miembros por lo menos tres (3) horas antes de su cita para hacer los arreglos necesarios de transporte.
- Informe al Servicio a los Miembros si necesita viajar en silla de ruedas o en una camilla. Esto nos ayudará a hacer los arreglos necesarios para transportarlo.
- Si tiene varias citas programadas, o si tiene citas regularmente para visitas como terapia física o diálisis, el Plan Mercy Care puede programar todo el transporte necesario al mismo tiempo.
- Asegúrese de que sus prescripciones estén listas para ser retiradas antes de solicitar el transporte
- Después de la cita, llame a su proveedor de transporte para concertar la hora a la que debe recogerlo.

**Si llama el mismo día, nosotros no podremos hacer los arreglos de su transporte a tiempo, a menos que sea un caso urgente. Es posible que deba hacer otra cita.**

## CÓMO OBTENER SERVICIOS

### PREGUNTAS ASKME3™

AskMe3™ es una herramienta rápida y efectiva que fue creada para ayudarlo a hablar con su Proveedor de Cuidado de la Salud y a entender mejor sus necesidades de cuidado de la salud.

Cada vez que hable con su médico o farmacéutico, use las preguntas Ask Me 3™ que listamos abajo para entender mejor su salud. Todos necesitan ayuda para entender la información médica. Hacer estas preguntas lo ayudará a mantenerse saludable o a mejorarse. Lleve bolígrafo y papel cuando visite a su proveedor del cuidado de la salud y anote toda la información que éste le brinde.

- ¿Cuál es mi problema principal?
- ¿Qué debo hacer?
- ¿Por qué es importante que yo haga eso?

### SOBRE SU PCP

Cuando usted se convierte en miembro, el Plan Mercy Care le enviará una carta de bienvenida, la cual incluirá el nombre y el número de teléfono del PCP que se le ha asignado. Si usted vive en su hogar o en otro lugar residencial, puede elegir un PCP de la lista de médicos que su administrador de casos le proporcionará. Si usted no elige un médico, El Plan Mercy Care elegirá uno para usted.

Su Médico de Cuidado Primario (PCP, por sus siglas en inglés) es el médico que dirigirá el cuidado de su salud. El PCP ordena los servicios del cuidado de la salud y decide cuándo debe ver a un especialista. Su PCP debe ordenar y aprobar los servicios para el cuidado de su salud.

Si usted vive en un hogar de ancianos, un médico del Plan Mercy Care lo visitará y atenderá donde usted viva. Este médico es su PCP.

### Cómo Ver a su PCP

En algunos casos, si es médicamente necesario, su PCP lo puede visitar en su propio hogar o en un entorno residencial alternativo. Si usted vive en un hogar de ancianos, el personal le informará cuándo lo visitará su PCP y ellos llamarán a su médico si hay cambios en su salud.

Si usted vive en su hogar o en un entorno residencial alternativo, usted, su familia, su guardián o su proveedor de cuidado puede llamar a su PCP para hacer una cita.

### Lo que Debe Saber sobre el Consultorio de su PCP

Usted, su familia o guardián deben hacer estas preguntas a su PCP. El saber las respuestas lo ayudará a prepararse mejor en caso de tener un problema médico.

- ¿Cuál es su horario de atención?
- ¿Atiende a pacientes el fin de semana o en la noche?
- ¿Puedo llamarlo por teléfono para hablar sobre algún problema?
- ¿Trabaja alguien más con usted que pueda ayudarme?
- Si tengo un problema urgente fuera del horario de atención, ¿a quién debo llamar?

### Cambiar de PCP

Esperamos que se quede con un solo PCP, porque esto ayuda a que su médico se familiarice con usted y sus necesidades del cuidado de la salud. Sin embargo, a veces usted podría necesitar cambiar de médico. Algunas de las razones por las cuales usted podría necesitar cambiar de médico son:

- No entiende lo que le dice su PCP.
- No se siente cómodo cuando habla con su PCP.
- El consultorio de su PCP está demasiado lejos.

El Servicio a los Miembros lo ayudará a cambiar de PCP y le enviará una carta de confirmación del cambio.

El cambio entrará en vigencia el primer día del mes siguiente.

Antes de cambiar de PCP, trate de hablar con él/ella. Tal vez usted, su PCP y su administrador de casos podrán resolver el problema sin tener que hacer el cambio. Si el problema no puede resolverse, su administrador de casos lo ayudará a seleccionar un nuevo PCP. Si usted decide cambiar de médico tres (3) veces o más, el Servicio a los Miembros trabajará con usted y su médico antes de hacer algún otro cambio.

### CONSEJOS RÁPIDOS SOBRE SU PCP

- Su PCP manejará todos sus servicios para el cuidado de la salud.
- Si tiene preguntas sobre remisiones, llame a su médico.
- Conozca el horario del consultorio de su PCP y qué puede esperar de los servicios después de este horario.
- Si tiene algún problema con su PCP, hable con él/ella o llame a su administrador de casos.
- Si necesita cambiar de PCP, su administrador de casos para lo ayudará.

***Si no puede llegar a su cita, por favor llame al consultorio de su PCP antes de la hora de su cita para cancelarla.***

Si es la primera vez que visita a su PCP, por favor llegue por lo menos 15 minutos antes. Él/ella necesitará su información para empezar su expediente médico.

Cuando vaya a su cita, muestre su tarjeta de identificación como miembro del Plan Mercy Care al personal del consultorio antes de que lo atiendan. Si no tiene su tarjeta de identificación, será atendido de todos modos. Infórmeles que usted es miembro del Programa de Cuidado a Largo Plazo del Plan Mercy Care.

Quizás su PCP tendrá que pasar más tiempo con otro paciente, o puede tener una emergencia que lo retrasará. Cuando esto suceda, tal vez usted tendrá que esperar un poco más para ser atendido. Si generalmente espera más de 45 minutos para una cita programada, por favor dígaselo a su administrador de casos.

### CONSEJOS RÁPIDOS SOBRE SUS CITAS

- Llame a su PCP temprano durante el día para hacer una cita.
- Dígale al personal cuáles son sus síntomas.
- Lleve su tarjeta de identificación del miembro a su cita.
- Si usted es un/a paciente nuevo/a, llegue 15 minutos antes.
- Cuando llegue, infórmele a la recepcionista del consultorio.

## REMISIONES

Para servicios especiales, su PCP puede remitirlo a otros proveedores. Si su PCP lo remite, lo envía a un especialista debido a un problema específico. La remisión también puede ser a un laboratorio o un hospital. Es posible que el Plan Mercy Care revise y apruebe ciertas remisiones y servicios especiales antes de que usted pueda recibir los servicios. Su PCP sabrá cuándo obtener autorización del Plan Mercy Care. Si su remisión necesita ser aprobada por el Plan Mercy Care, su PCP le informará lo que está sucediendo.

Usted también puede pedir una segunda opinión de otro médico ajeno a la red del Plan Mercy Care sin costo alguno.

## AUTORIZACIONES

Una autorización es una aprobación del Plan Mercy Care para que usted obtenga los servicios especiales a los que su PCP lo ha remitido o servicios en la casa o en la comunidad (HCBS, por sus siglas en inglés) que usted o su administrador de casos han solicitado. El Plan Mercy Care puede tomarse hasta 14 días para aprobar una solicitud de autorización de rutina, y tres (3) días hábiles para aprobar una solicitud

urgente. Si el Plan Mercy Care necesita información adicional para autorizar la solicitud, es posible que se requiera una extensión de 14 días más. Si el Plan Mercy Care no recibe la información solicitada a su médico u otro proveedor de servicios en la casa o en la comunidad, debemos denegar la solicitud. Usted recibirá una carta de aviso de acción en la que se le explican sus derechos toda vez que una solicitud de servicios se deniegue, reduzca o cancele.

Si desea saber si su servicio ha sido autorizado, llame a su PCP. No necesita la aprobación del Plan Mercy Care para obtener servicios de emergencia.

## TIPOS DE ATENCIÓN

Hay tres (3) distintos tipos de atención que puede recibir: **Preventiva, Urgente y de Emergencia.**

La tabla de abajo da ejemplos de cada tipo de atención y le dice qué hacer. Siempre verifique con su médico si tiene preguntas sobre su atención.

Tipo de Atención	Qué hacer
<p><b>Preventiva</b> – Ésta es la atención regular para mantenerlo saludable. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisiones</li> <li>• Exámenes anuales</li> <li>• Inmunizaciones</li> </ul>	<p>Llame a su médico para hacer una cita de cuidado preventivo. Usted puede esperar atención por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su PCP dentro de los 21 días</li> <li>• Un especialista dentro de los 45 días</li> <li>• Un dentista dentro de los 45 días</li> </ul>
<p><b>Visitas Urgentes/por Enfermedad</b> – Este tipo de cuidado se brinda cuando usted necesita atención inmediatamente pero no está en peligro de un daño perdurable o de perder la vida. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolor de garganta</li> <li>• Gripe</li> <li>• Un corte que pudiese requerir sutura</li> <li>• Migrañas</li> </ul>	<p>Llame a su médico para concertar una cita o para recibir otras instrucciones. Si usted vive en un hogar de ancianos u otro entorno residencial alternativo, el personal llamará a su PCP. Si tiene un problema urgente, y su médico no puede atenderlo inmediatamente, también puede ir a un centro de cuidado urgente. Busque el centro más cercano en su Directorio de Proveedores o en el sitio en Internet del Plan Mercy Care: <a href="http://www.MercyCarePlan.com">www.MercyCarePlan.com</a>.</p> <p>Usted puede esperar atención por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su PCP dentro de los dos (2) días</li> <li>• Un especialista o dentista dentro de los tres (3) días</li> </ul> <p>Aunque sea tarde por la noche o fin de semana, su médico tiene un servicio de contestadota que enviará su mensaje a su médico. Éste lo llamará y le dirá qué hacer.</p> <p>NO debe acudir a la sala de emergencias para el cuidado de urgencia o por enfermedad.</p>
<p><b>De Emergencia</b> – Este tipo de cuidado se brinda cuando usted tiene una condición médica grave, y está en peligro de un daño perdurable o de perder la vida si no recibe atención inmediatamente. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envenenamiento</li> <li>• Dolor repentino de pecho (ataque cardíaco)</li> <li>• Accidente automovilístico</li> <li>• Convulsiones</li> <li>• Sangrado muy profuso, especialmente si está embarazada</li> <li>• Fracturas</li> <li>• Quemaduras graves</li> <li>• Dificultad para respirar</li> <li>• Sobredosis</li> </ul>	<p><b>Llame al 911 para ir a la sala de emergencias más cercana.</b> No es necesario llamar primero a su médico o al Plan Mercy Care.</p> <p>Si puede, muestre su tarjeta de identificación del Plan Mercy Care y pida que llamen a su médico.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>¿Qué No es una Emergencia?</b></p> <p>Algunas de las condiciones médicas que generalmente <b>NO</b> son emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gripe, resfríos, dolor de garganta, dolor de oído</li> <li>• Infecciones de las vías urinarias</li> <li>• Volver a surtir o pedir prescripciones</li> <li>• Condiciones de salud que haya tenido durante mucho tiempo</li> <li>• Distensión en la espalda</li> <li>• Migraña</li> </ul> </div>

## ATENCIÓN MÉDICA DESPUÉS DEL HORARIO DE ATENCIÓN

Excepto en una emergencia, si usted se enferma después de que el consultorio de su PCP haya cerrado, o si es fin de semana, llame al consultorio de todos modos. Un servicio de contestadora asegura que su médico reciba su mensaje. Su PCP lo llamará para decirle qué debe hacer. Asegúrese de que su teléfono acepte llamadas bloqueadas. De lo contrario, su médico no podrá comunicarse con usted.

Usted puede llamar a su PCP incluso durante la noche. Es probable que tenga que dejar el mensaje en el servicio de contestadora, y es posible que pase algún tiempo hasta que reciba la llamada, pero un médico lo llamará para decirle lo que tiene que hacer.

## COBERTURA FUERA DEL ÁREA

### NO se cubren servicios fuera de los Estados Unidos.

Si usted llegase a enfermarse en otro condado o estado, el Plan Mercy Care sólo pagará **servicios de emergencia**. Si tiene una emergencia mientras esté fuera, vaya a la sala de emergencias más cercana. Muestre su tarjeta de identificación del miembro al hospital, e infórmeles que es miembro del Programa de Cuidado a Largo Plazo del Plan Mercy Care. Pida al hospital que envíen la factura al Plan Mercy Care. **No la pague usted.**

**Mientras usted esté afuera, la atención de seguimiento no está cubierta.** Usted debe recibir dicha atención de su PCP.

El Plan Mercy Care puede aprobar servicios del cuidado de la salud que sólo estén disponibles lejos de donde usted vive. Si esto sucede, podemos pagar los costos de transporte, comida y alojamiento. El Plan Mercy Care sólo pagará estos servicios si primero han sido aprobados por el Plan. Por favor, llame al Servicio a los Miembros antes de su viaje para que podamos ayudarlo a hacer todos los arreglos.

## SU PARTE DEL COSTO

Como miembro de ALTCS, usted debe pagar parte del costo de su cuidado. ¿Qué costos debe pagar?

### Costo Compartido

Si usted vive en un hogar de ancianos, ALTCS decidirá cuál es su parte del costo basándose en sus ingresos y ciertos gastos. Ellos le enviarán un aviso que indique cuál es el monto. Cada mes, el hogar de ancianos le cobrará a usted su parte del costo. Si usted vive en un entorno residencial alternativo o en un centro de asistencia con la vida cotidiana es posible que también tenga que pagar parte del costo, en este caso se llama “comida y alojamiento”.

Si usted vive en su casa, probablemente no tendrá que pagar parte del costo, porque usted ya paga sus gastos de vida. Si usted vive en su casa y tiene que pagar parte del costo, el Plan Mercy Care le cobrará a usted o a su representante.

### Comida y Alojamiento

Si usted vive en un entorno residencial alternativo, como un Hogar de Adopción Temporal para Adultos, un Hogar de Asistencia con la Vida Cotidiana o un Centro de Asistencia con la Vida Cotidiana, usted deberá pagar la comida y el alojamiento. Su costo por comida y alojamiento se basará en sus ingresos y en determinados gastos. Su administrador de casos le informará cuánto debe pagar.

## COPAGOS, COSEGUROS Y DEDUCIBLES DE MEDICARE

Si usted tiene Medicare, QMB o Medicare HMO, estos planes pagan sus servicios en primer lugar. Si usted tiene derecho a los servicios cubiertos por AHCCCS y a las Partes A y B de Medicare, el Plan Mercy Care es responsable de pagar parte del costo de los servicios cubiertos por AHCCCS y de ciertos servicios de Medicare que no cubre AHCCCS, como los quiroprácticos. El Plan Mercy Care pagará a su médico sus montos de coseguro, deducible o copago. **No pague los copagos.** Pídale a su PCP que los facture al Plan Mercy Care.

A menos que sea una emergencia, si elige ir a un proveedor que no esté listado en el Directorio de Proveedores aprobados por el Plan Mercy Care o en su plan HMO de Medicare, usted será responsable de pagar el coseguro, los deducibles y copagos de Medicare.

Si tiene alguna pregunta, por favor llame al Servicio a los Miembros.

## SERVICIOS DE REHABILITACIÓN INFANTIL (CRS, por sus siglas en inglés) – COPAGOS Y DEDUCIBLES

Si usted es miembro elegible para CRS y cuenta con un seguro privado o Medicare, no debe usar los servicios de CRS para una condición cubierta por CRS. Si usted elige usar su seguro privado o Medicare para una condición cubierta por CRS, el Plan Mercy Care pagará todos los deducibles y copagos aplicables.

Sin embargo, cuando se agote su seguro privado o Medicare, o cuando llegue a ciertos límites anuales o de por vida, el Plan Mercy Care lo remitirá a CRS para determinar si es elegible para los servicios de CRS. Si usted elige inscribirse en los servicios de CRS, CRS pagará todos los deducibles y copagos aplicables.

## SI TIENE OTRO SEGURO DE SALUD

Si usted tiene otro seguro de salud, aquí se enumeran algunas cosas importantes que debe saber.

1. Siempre proporcione a farmacias, médicos y hospitales información de su otro seguro de salud **además de** la información sobre su Plan Mercy Care.
2. Su otro seguro de salud paga los gastos del cuidado de la salud PRIMERO. Después de que ellos pagan, el Plan Mercy Care paga su parte.

Si usted tiene un accidente y recibe tratamiento para sus lesiones, debe informarlo a su administrador de casos.

## Beneficiario Calificado de Medicare (QMB, por sus siglas en inglés) – Copagos y Deducibles

Si usted satisface ciertos límites de ingresos y recursos, es posible que pueda participar –además de en ALTCS– en un programa de Beneficiario Calificado de Medicare (**Qualified Medicare Beneficiary** o QMB, por sus siglas en inglés). Los miembros QMB pueden obtener todos los servicios de ALTCS además de los servicios de las Partes A y B de Medicare. Los miembros QMB pueden recibir servicios de Medicare que no están cubiertos por ALTCS, como servicios de quiropráctico. AHCCCS paga mensualmente la prima de la Parte B de Medicare de los miembros QMB.

## RECIBIR FACTURAS POR LOS SERVICIOS

### ¿Cuándo se le pueden facturar los servicios?

Si usted recibe servicios que no están cubiertos o que no han sido aprobados por el Plan Mercy Care, es posible que éstos se le facturen a usted. Hable con su médico sobre las opciones de pago antes de recibir cualquier servicio para el cuidado de la salud que no esté cubierto.

**Recuerde que si pide un servicio que no es un beneficio cubierto y firma una declaración en la que acepta pagar la factura, usted será responsable de pagarla.**

Además, si un proveedor le pide que pague un servicio cubierto en lugar de enviarle la factura al Plan Mercy Care, y usted lo paga, es muy probable que nosotros no podamos devolverle su dinero.

### ¿Qué debe hacer si recibe una factura por los servicios?

Si usted recibe una factura por un servicio cubierto:

- Llame al proveedor de inmediato.
- Proporcione la información de su seguro y el domicilio del Plan Mercy Care.
- **No pague la factura.**

Si usted sigue recibiendo facturas después de darle a su proveedor la información de su plan para el cuidado de la salud, por favor llame al Servicio a los Miembros para pedir ayuda.

- En ocasiones, usted puede ser elegible para que se cubran sus beneficios retroactivamente a la fecha en la que usted solicitó AHCCCS. Si usted ya pagó los servicios recibidos durante ese período, primero debe pedirle al proveedor que le facture al Plan Mercy Care y que después le devuelva a usted el dinero. Si su proveedor no lo hace, es posible que el Plan Mercy Care pueda ayudarlo. Usted puede enviarle sus recibos pagos al Servicio a los Miembros con una nota detallada en la cual explique por qué pagó los servicios. El Plan Mercy Care debe recibir los recibos dentro de los seis meses de la fecha en la cual usted recibió los servicios.
- Usted no debe pagar servicios ni medicamentos cubiertos después de inscribirse en el Plan Mercy Care. Nosotros no podemos devolverle su dinero.

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

### QUEJAS DE LOS MIEMBROS

Si usted tiene alguna queja o problema con un proveedor, o una inquietud sobre la calidad del cuidado o del servicio que ha recibido, por favor llame al Servicio a los Miembros o a su administrador de casos. Haremos todo lo posible por contestar sus preguntas o ayudarlo a resolver su problema.

Presentar una queja no afectará sus servicios del cuidado de la salud. Deseamos saber sobre sus inquietudes para mejorar los servicios que le ofrecemos. Puede llamar al Servicio a los Miembros para obtener ayuda con problemas de autorizaciones, cobertura de servicios, pagos de servicios o la calidad de servicios recibidos. Si llama para presentar una queja que no esté relacionada con la calidad del cuidado, trataremos de resolverla de inmediato y, si es posible, comunicarle el resultado en ese momento. Si no podemos resolver su problema de inmediato, lo haremos dentro de un período de dos (2) días. Si necesitamos más información, es posible que nos lleve siete días resolver el problema.

Si usted tiene una queja sobre la calidad del cuidado, enviaremos su queja al Departamento de Control de Calidad para que la revisen.

### ACCIONES

Una acción del Plan Mercy Care significa:

- La denegación o autorización limitada para un servicio que usted o su médico haya solicitado.
- La reducción, suspensión o cancelación de un servicio existente.
- La denegación del pago de un servicio, ya sea en parte o por completo.
- No proporcionar servicios en tiempo y forma.
- No actuar dentro del plazo fijado para apelaciones y quejas.
- Solicitudes de servicios fuera de la red denegadas a un miembro de una zona rural cuando el Plan Mercy Care es el único plan de salud en el área.

### DENEGACIÓN, REDUCCIÓN, SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE SERVICIOS, Y PROCESO DE APELACIÓN

<i>Denegación de Servicios</i>	<i>Reducción, Suspensión o Cancelación de Servicios</i>
Varios de los servicios de cuidado a largo plazo y médicos que los miembros solicitan deben ser revisados y aprobados primero por médicos del Plan Mercy Care. Si el Plan decide que los servicios no deben aprobarse, nosotros le escribiremos para informarle por qué no fueron aprobados, dentro de los 14 días hábiles, o dentro de los tres (3) días en el caso de una petición urgente. También se lo informaremos a su médico. Usted puede hablar sobre esto con su médico.	Si reducimos, suspendemos o cancelamos sus servicios médicos o de cuidado a largo plazo, se lo informaremos por escrito por lo menos 10 días antes del cambio.

## AVISOS DE ACCIÓN

Si el Plan Mercy Care decide que los servicios solicitados no pueden ser aprobados, o si un servicio es reducido, suspendido o cancelado, usted recibirá un “Aviso de Acción” que le dirá:

- Qué acción se tomó y la razón
- Su derecho a presentar una apelación y cómo hacerlo
- Su derecho a pedir una audiencia justa con AHCCCS y cómo hacerlo
- Su derecho a pedir una resolución rápida y cómo hacerlo
- Su derecho a pedir la continuación de sus beneficios durante su apelación, cómo hacerlo y cuándo usted tendrá que pagar el costo de los servicios
- Si usted recibe un Aviso de Acción que no satisface su solicitud de información, no le explica nuestra decisión ni por qué la tomamos, llámenos. Revisaremos la carta y escribiremos una nueva si es necesario para explicarle mejor los servicios y la acción.

## PROCESO DE APELACIÓN

Si no está de acuerdo con la decisión del Plan Mercy Care referente a los servicios del cuidado de su salud, puede presentar una apelación por escrito o por teléfono. Si necesita un intérprete, podemos proporcionarle uno. Usted, su representante o un proveedor a quien usted haya autorizado por escrito pueden presentar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha de su carta de denegación, suspensión, reducción o cancelación (carta de notificación). Para presentar una apelación, usted debe llamar o enviar una carta a:

**Mercy Care Plan**  
 Appeals Department  
 4350 E. Cotton Center Blvd., Bldg. D  
 Phoenix, AZ 85040  
 (602) 263-3000 or (800) 624-3879

Después de que el Plan Mercy Care reciba su apelación, le enviaremos una carta dentro de un plazo de cinco (5) días en la cual le informaremos que recibimos su apelación y cómo nos puede dar más información, ya sea en persona o por escrito. Si usted quiere que sus servicios continúen mientras revisamos su apelación, debe presentar su apelación antes de los **10 días** de la fecha en la carta de notificación que el Plan Mercy Care le envió a usted.

El Departamento de Apelaciones revisará su apelación, y le enviará la decisión por escrito dentro de un plazo de 30 días. La carta le explicará cuál fue la decisión del Plan Mercy Care y la razón para tomarla. Si el Plan Mercy Care rechaza su apelación, usted puede pedir una audiencia justa con AHCCCS siguiendo las instrucciones que se indican en dicha carta.

Si usted pide una audiencia, recibirá información de AHCCCS sobre lo que debe hacer. El Plan Mercy Care enviará su archivo y documentación a la Oficina Administrativa de Servicios Legales.

Si después de la audiencia AHCCCS decide que la decisión del Plan Mercy Care fue correcta, usted puede ser responsable del pago de los servicios que recibió mientras su apelación era revisada. Si AHCCCS decide que la decisión del Plan Mercy Care fue incorrecta, el Plan autorizará y prestará los servicios con prontitud.

## PETICIÓN DE RESOLUCIÓN RÁPIDA

Usted puede presentar una apelación dentro de un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de notificación y pedir que el Plan Mercy Care revise su decisión dentro de los tres (3) días (resolución rápida). Usted puede pedir una resolución rápida por escrito o llamando al Plan Mercy Care al número o al domicilio que aparecen en “Proceso de Apelación”. Puede pedir que sus servicios continúen durante su apelación si presenta la petición dentro de los 10 días a partir de la fecha de la carta del Plan Mercy Care.

Si el Plan Mercy Care considera que no es médicamente necesario tomar una decisión en tres (3) días, su apelación se resolverá dentro del plazo estándar de 30 días. Trataremos de llamarlo para informarle que

seguiremos el proceso estándar de 30 días y le enviaremos un aviso por escrito dentro de los dos (2) días de calendario. Si el Plan Mercy Care rechaza su solicitud de servicios, usted puede pedir una audiencia justa con AHCCCS siguiendo las instrucciones en la carta de decisión.

Si después de la audiencia AHCCCS decide que la decisión del Plan Mercy Care fue correcta, usted puede ser responsable del pago de los servicios que recibió mientras su apelación era revisada.

### CONSEJOS RÁPIDOS SOBRE DENEGACIONES, REDUCCIONES, SUSPENSIONES O CANCELACIONES DE SERVICIOS

- Cuando un servicio ha sido denegado o cambiado, le enviaremos una carta (Aviso de Acción).
- Si desea pedir una revisión (apelación) de una acción del Plan Mercy Care, siga las instrucciones en su carta.
- Para pedir que los servicios continúen, debe presentar su apelación antes de los 10 días a partir de la fecha de su aviso o dentro del plazo que se indica en la carta.

## FRAUDE

Sus beneficios del cuidado de la salud se determinan tomando en cuenta su elegibilidad para el programa. No debe compartir sus beneficios con nadie. Los proveedores deben informar sobre cualquier uso indebido de beneficios al Plan Mercy Care, y nosotros lo informamos a AHCCCS. Si usted usa sus beneficios indebidamente podría perderlos totalmente. Es más, AHCCCS podría entablar una acción legal en su contra. Si cree que una persona, miembro o proveedor está usando el programa de manera indebida, por favor llame al Servicio a los Miembros o a AHCCCS.

Fraude también se refiere a prestar, vender o regalar su tarjeta de identificación a otra persona, usar los beneficios indebidamente, a la facturación ilegal por parte de un proveedor o cualquier actividad con el fin de defraudar al programa AHCCCS.

## ABUSO

Abuso significa daño o lesiones físicas, sexuales o emocionales. También significa negligencia o explotación por parte de otros. Su seguridad y bienestar son muy importantes para el Plan Mercy Care. Si usted o su familia tienen alguna inquietud, llamen a su administrador de casos sin demora.

## CAMBIO DE DOMICILIO

El plan Mercy Care y ALTCS necesitan tener su domicilio correcto. **Si se mudará, llame a su administrador de casos para proporcionarle su nuevo domicilio antes de mudarse.** También debe llamar y notificar a la oficina de ALTCS donde hizo su solicitud.

Si está planeando mudarse a un condado que no sea el condado de Maricopa o a una Reserva Indígena, llame a su administrador de casos tan pronto como se entere de su mudanza, para que puedan hacer los arreglos necesarios y coordinar su cuidado y servicios con el contratista del programa del nuevo condado. **Si usted no informa a su administrador de casos, probablemente no podrá recibir los servicios que necesita.**

## ELECCIÓN DE INSCRIPCIÓN ANUAL (AEC, por sus siglas en inglés)

El Plan Mercy Care es su plan de salud. La elección de inscripción anual (AEC) es el momento del año cuando usted, si lo desea, puede escoger un plan nuevo de salud. ALTCS le enviará información sobre los planes de salud en su área antes de la fecha de AEC para que usted tenga tiempo de pensar si desea cambiar de plan o no. Usted tendrá un mes para elegir. Antes de decidir cambiar, por favor llame a su administrador de casos o al Servicio a los Miembros. Quizás podamos ayudarlo con cualquier problema que tenga.

## CAMBIOS DE PLAN DE SALUD

Usted puede cambiar de plan de salud una vez al año en la fecha en que usted se convirtió en miembro de ALTCS. También puede cambiar en cualquier momento si cualquiera de las siguientes afirmaciones es cierta:

1. No le dieron otra opción cuando se inscribió.
2. No recibió su carta de AEC para poder elegir.
3. Recibió su carta de AEC, pero por razones fuera de su control no pudo participar en su AEC.
4. Otros miembros de su familia están inscritos en otro plan de salud.
5. Le dieron información equivocada sobre las opciones disponibles o hubo un error por parte de AHCCCS o del Plan Mercy Care.
6. Se mudará a su propio hogar, en otro condado.
7. Se volvió a inscribir en ALTCS dentro de los 90 días y no fue inscrito/a en el mismo plan de salud.

Algunos cambios necesitan aprobación del nuevo plan de salud antes de que se pueda cambiar. Por ejemplo, si usted se muda a un hogar de ancianos o a un hogar de asistencia con la vida cotidiana en otro condado, el cambio debe ser aprobado.

**Antes de hacer algún cambio asegúrese de llamar a su administrador de casos.**

## DECISIONES SOBRE EL CUIDADO DE SU SALUD

### Testamentos en Vida y Otras Directivas del Cuidado de la Salud para Miembros Adultos

Puede llegar el momento en que usted esté tan enfermo que no pueda tomar decisiones sobre el cuidado de su salud. Si esto sucede, puede utilizar las Directivas por Adelantado. Se trata de documentos que protegen su derecho de rechazar el cuidado de la salud que usted no desee o pedir el cuidado de la salud que sí desea.

Hay cuatro (4) tipos de Directivas por Adelantado. El Plan Mercy Care recomienda firmemente que usted redacte y complete uno o más de estos documentos.

- **Testamento en Vida** - es un documento que informa a sus médicos el tipo de servicios que usted quiere o no recibir si llegase a enfermarse y podría morir. En su Testamento en Vida, puede decirles a sus médicos si desea que lo mantengan vivo con máquinas o si quiere recibir alimento por medio de sondas en el caso de que usted no pueda comer o beber por su cuenta.
- **Poder Médico Duradero** - es un documento que indica que usted eligió a una persona de su confianza para que tome sus decisiones del cuidado de la salud cuando usted ya no pueda hacerlo.
- **Poder Legal para el Cuidado de la Salud Mental** - nombra a una persona para que tome decisiones de su cuidado de la salud mental, si se descubre que usted no puede hacerlo.
- **Directiva Médica antes de Internarse en el Hospital** - declara su voluntad de rechazar cierta atención de emergencia para salvar su vida fuera de un hospital o en la sala de emergencias de un hospital. Debe llenar una forma especial color naranja.

El Plan Mercy Care cuenta con normas por escrito para asegurar que se cumpla su voluntad.

Debe buscar ayuda para redactar un Testamento en Vida o Poder Médico. Pida ayuda a su administrador de casos o a su médico si no está seguro de a quién llamar.

### Cómo Legalizar su Directiva por Adelantado

Para hacer un Testamento en Vida o un Poder Médico debe elegir a alguien de su confianza como representante. Su representante es la persona que tomará las decisiones del cuidado de su salud si usted no puede hacerlo. Éste puede ser un miembro de su familia o un amigo cercano. Para legalizar una Directiva por Adelantado, usted debe:

1. Firmar y fechar el documento frente a otra persona, que también lo firmará. Dicha persona no debe:
  - Estar emparentada con usted por sangre, matrimonio o adopción;

- Tener derecho a recibir cualquier parte de su propiedad personal y privada;
- Ser designada como su representante; ni
- Participar en el pago del cuidado de su salud.

O

2. Firmar y fechar el documento frente a un notario público. El notario público no puede ser su representante ni participar en el pago del cuidado de su salud.

Si usted está demasiado enfermo/a como para firmar un Poder Médico, puede pedir a otra persona que firme por usted.

### **Después de Completar su Directiva por Adelantado**

- Guarde los documentos originales firmados en un lugar seguro.
- Proporcione una copia de los documentos firmados a su/s médico/s, al hospital y a cualquier otra persona que pudiese estar involucrada en el cuidado de su salud. Hable con esas personas sobre lo que usted desea para el cuidado de su salud.
- Si después de haber firmado quiere cambiar sus documentos, debe completar otros nuevos. Debe asegurarse de darle una copia del nuevo documento a todas las personas que ya tengan copias del documento anterior.
- Tenga en cuenta que durante una emergencia médica, sus directivas podrían no ser efectivas.
- Usted también puede registrar sus directivas por adelantado en el Registro de Arizona en [www.azsos.gov/adv\\_dir](http://www.azsos.gov/adv_dir).

### **FUENTES DE INFORMACIÓN Y FORMULARIOS**

Las siguientes organizaciones brindan formularios e información sobre las directivas del cuidado de la salud:

#### **Oficina del Procurador General de Arizona**

1275 W. Washington  
Phoenix, AZ 85007  
**(602) 542-5025**  
[www.azag.gov](http://www.azag.gov)

#### **Departamento de Seguridad Económica (DES)**

**Aging and Adult Administration**  
1789 W. Jefferson, Site Code 950A  
Phoenix, AZ 85007  
**(602) 542-4446**

#### **Dorothy Garske Center**

**Your Health Care Choices Program**  
4250 E. Camelback Rd., Suite 185K  
Phoenix, AZ 85018  
**(480) 966-2674**

La Agencia del Área para Personas Mayores (Area Agency on Aging) y el Centro para Personas Mayores (Senior Center) de su localidad también pueden proporcionar formularios e información.

La siguiente organización nacional también proporciona formularios e información sobre las directivas del cuidado de la salud:

**AARP**  
601 "E" Street, N.W.  
Washington, D.C. 20049  
**(202) 434-2277 (AARP)**  
**(888) 687-2277**

*Las siguiente organización proporciona información y responde preguntas sobre las directivas del cuidado de salud y asuntos legales relacionados:*

**Arizona Senior Citizens Law Project**  
**(Proyecto de Leyes sobre Ciudadanos Mayores de Arizona)**  
1818 S.16th Street  
Phoenix, AZ 85034  
**(602) 252-6710**

El **Programa de Educación y Prevención de Tabaco (TEPP, por sus siglas en inglés)** puede ayudar a personas para dejar de fumar. Además, ofrece información sobre cómo usted y sus seres queridos pueden evitar ser perjudicados como fumadores pasivos. Si desea más información, visite <http://www.azdhs.gov/phs/tepp/pdf> o llame a la Línea de Ayuda para Fumadores de Arizona al (800) 556-6222.

### Recursos en la Comunidad

Información para proveedores de cuidado  
Línea de Ayuda para Personas Mayores las 24 horas  
Derechos de las personas mayores/ centro de recursos para personas mayores

**Area Agency on Aging. Región 1**  
1366 E Thomas Rd # 108  
Phoenix, AZ 85014  
**(602) 264-2255**  
**www.aaaphx.org**

La Oficina del Desierto del Sudoeste de la Alzheimer's Association es una organización sin fines de lucro que se dedica al cuidado, al apoyo y a la investigación de la enfermedad de Alzheimer. Entre los recursos que ofrece se incluyen: buscador de atención, línea de ayuda, biblioteca, talleres y grupos de apoyo, y consejos para cuidadores.

**Alzheimer's Association**  
Oficina del Desierto del Sudoeste  
1028 E. McDowell Road  
Phoenix, AZ 85006  
**(602) 528-0545 o (800) 272-3900**  
**www.alzdsww.org**

AZ 2-1-1 en línea puede ayudarlo a encontrar recursos, como cuidado de niños, trabajos, cuidado de la salud y seguros. Además, aquí podrá encontrar alertas y comunicados, tanto estatales como locales, que son de vital importancia en momentos de desastres o emergencias.

### **Sistema de Internet AZ 2-1-1**

**<http://www.az211.gov>**

Community I&R es un centro de atención telefónica que puede ayudarlo a encontrar muchos servicios en la comunidad.

- bancos de alimentos, ropa, hospicios, ayuda con el pago de los servicios públicos.
- cuidado de la salud, ayuda si usted u otra persona se encuentran en problemas, grupos de apoyo, orientación, ayuda con problemas relacionados con el alcohol y las drogas.
- ayuda financiera, capacitación laboral, transporte, programas educativos.
- cuidado de adultos diurno, Meals on Wheels, cuidado de relevo, atención domiciliaria, transporte, servicios de ayuda en el hogar.
- orientación, ayuda para el aprendizaje, servicios de protección.

### **Información de la Comunidad y Remisiones**

2200 N. Central Avenue, Suite 601

Phoenix, AZ 85004

**(602) 263-8856 o (800) 352-3792**

**<http://www.az211.gov>**

Healthwise brinda herramientas en línea para ayudar a los miembros de AHCCCS y a sus familias a mejorar la salud y prevenir enfermedades. Entre las herramientas en línea encontrará:

- Información sobre la salud
- Eventos relacionados con la Salud
- Herramientas para la Salud y el Bienestar (por ejemplo, “¿Qué inmunizaciones necesita su hijo?” o “¿Usted tiene riesgo de sufrir un ataque cardíaco?”)
- Herramientas para la Evaluación de sus Hábitos (por ejemplo, “¿Está preparado para dejar de fumar?” o “¿Cuál es su nivel de estrés?”)

### **Healthwise**

My AZ Health and Wellness (Bienestar en Arizona)

**[www.myazhealthandwellness.com](http://www.myazhealthandwellness.com)**

En My AHCCCS en línea (**[www.MyAHCCCS.com](http://www.MyAHCCCS.com)**), los miembros AHCCCS pueden ver información sobre su cuidado de la salud y su participación en el plan de salud actuales:

- Consultar sus antecedentes de elegibilidad hasta dos años atrás
- Información de inscripción
- Vínculos a los sitios en Internet de sus planes de salud actuales
- Controlar que AHCCCS tenga su dirección correcta

### **AHCCCS**

801 E. Jefferson Street

Phoenix, AZ 85034

**(602) 417-4000 o (800) 654-8713**

**[www.MyAHCCCS.com](http://www.MyAHCCCS.com)**

## DEFINICIONES

### Action

**Acción** - Una acción del Plan Mercy Care significa:

- La denegación o autorización limitada para un servicio que usted o su médico haya solicitado
- La reducción, suspensión o cancelación de un servicio existente
- La denegación del pago de un servicio, ya sea en parte o por completo
- No proporcionar servicios en tiempo y forma
- No actuar dentro del plazo fijado para apelaciones y quejas
- Solicitudes de servicios fuera de la red denegadas a un miembro de una zona rural cuando el Plan Mercy Care es el único plan de salud en el área.

### AHCCCS (Arizona Health Care Cost Containment System)

**AHCCCS** – (Sistema de Contención de Costos de Cuidado de la Salud del Estado de Arizona) – Es la agencia estatal que maneja el programa Medicaid en Arizona. Utiliza fondos federales y estatales. AHCCCS tiene contrato con planes de salud administrados y contratistas de programas para proporcionar servicios médicos y de cuidado a largo plazo a miembros elegibles.

### ALTCS (Arizona Long Term Care System)

**ALTCS** – (Sistema de Cuidado a Largo Plazo de Arizona) – Es el programa de AHCCCS que proporciona servicios de Medicare a miembros mayores y con discapacidades físicas. El Plan Mercy Care tiene contrato con ALTCS para brindar servicios de cuidado a largo plazo a los miembros elegibles.

### Appeal Resolution

**Resolución de la Apelación** – La determinación por escrito del Plan Mercy Care sobre una apelación.

### Authorization

**Autorización** – La aprobación de su médico o del Plan Mercy Care que usted necesita antes de obtener otros servicios para el cuidado de su salud, incluidas, pero sin limitarse a estas, pruebas de laboratorio y radiología, y visitas a especialistas y a otros proveedores del cuidado de la salud. (Vea "Remisión").

### Copayment

**Copago** – Una pequeña suma de dinero que usted paga cuando recibe ciertos servicios cubiertos.

### Durable Medical Equipment (DME)

**Equipo Médico Duradero** – Equipo que:

- Se pueda usar una y otra vez;
- Se usa principalmente para un propósito médico;
- Generalmente no le sirve a una persona que no está enferma o lesionada;
- Se usa con facilidad en la casa.

Algunos ejemplos son: muletas, sillas de ruedas, andadores, etc.

### Emergency

**Emergencia** – Una condición médica que si no se trata inmediatamente, podría causar graves problemas de la salud e incluso la muerte.

### Grievance

**Queja** – Cualquier expresión escrita o verbal de insatisfacción sobre cualquier problema, que no sea una acción según se define en este Manual, por un miembro o proveedor autorizado por escrito para actuar en nombre del miembro. Una queja puede presentarse oralmente o por

escrito a cualquier empleado del personal del Plan Mercy Care. Las quejas incluyen, pero no se limitan a problemas sobre:

- Calidad de los servicios o del cuidado de salud
- Accesibilidad o disponibilidad de servicios
- Relaciones interpersonales (p. ej. mal trato de un proveedor o empleado, barreras culturales o insensibilidad)
- Reclamaciones o facturación
- El no respetar los derechos del miembro

### **Grievance System**

**Sistema de Quejas** – Sistema que incluye un proceso para registrar quejas y apelaciones de los inscritos, disputas de cobros de proveedores y acceso al sistema de Audiencia Justa del Estado.

### **Medically Necessary**

**Medicamento Necesario** – Un servicio cubierto que puede prevenir una enfermedad, discapacidad y otras malas condiciones de salud o su progreso, o prolongar la vida.

### **Notice of Action**

**Aviso de Acción** – Si el Plan Mercy Care decide que un servicio solicitado no puede ser aprobado, o si un servicio existente es reducido, suspendido o cancelado, el miembro recibirá un “Aviso de Acción” que le explicará: qué acción se tomó y por qué; su derecho a presentar una apelación y cómo hacerlo; su derecho a pedir una audiencia justa con AHCCCS y cómo hacerlo; su derecho a pedir una resolución rápida y cómo hacerlo, y su derecho a pedir que sus beneficios continúen durante la apelación, cómo hacerlo y cuándo tendrán que pagar los costos de los servicios.

### **Prescription**

**Prescripción/Receta** – Una orden de medicamentos, DME, terapia o servicios de enfermería que emite su médico.

### **Primary Care Physician (PCP)**

**Médico de Cuidado Primario** – El médico que proporciona o autoriza todas sus necesidades del cuidado de la salud. Si usted necesita atención especial de la salud, su PCP lo enviará a un especialista.

### **Qualified Medicare Beneficiaries (QMB)**

**Beneficiarios Calificados de Medicare** – Miembros que califican para AHCCCS y Medicare, por quienes AHCCCS paga primas, coseguros y deducibles de las partes A y B de Medicare.

### **Referral**

**Remisión** – Se da cuando su PCP lo envía a un especialista debido a un problema específico, usualmente complicado.

### **Room and Board**

**Comida y Alojamiento** – Un costo que usted paga por comida y alojamiento cuando vive en un entorno residencial alternativo.

### **Share of Cost**

**Costo Compartido** – Una contribución que paga por el cuidado de enfermería en la casa, basado en su ingreso y gastos. Si vive en un entorno residencial alternativo o en un centro de asistencia con la vida cotidiana, es posible que usted también tenga un costo compartido, pero se llama “comida y alojamiento”.

### **Specialist**

**Especialista** – Un médico que trata necesidades específicas del cuidado de la salud, como un cardiólogo. Antes de ir a un especialista, usted necesita una remisión de su médico.

### **Special Health Care Needs**

**Necesidades Especiales del Cuidado de la Salud** – Los miembros que tienen condiciones físicas, de desarrollo o del comportamiento que son graves y crónicas, y que requieren de servicios médicamente necesarios para la salud y servicios relacionados de un tipo o cantidad mayor que los que normalmente requieren los miembros. Se considera que todos los miembros de ALTCS tienen necesidades especiales.