

# Hoja de consejos para los afiliados de Ambetter Health



FROM  magnolia health.

111 E. Capitol St., Suite 500  
Jackson, MS 39201

El plan de seguro de Ambetter de Magnolia Health ofrece atención y beneficios médicos completos. También incluye valiosos programas, herramientas educativas y apoyo. Ambetter proporciona útil información sobre un amplio rango de temas relacionados con su plan en su Manual para Afiliados o en el sitio de Internet en [ambetter.magnoliahealthplan.com](http://ambetter.magnoliahealthplan.com), mismo que puede acceder desde su computadora, tableta o teléfono inteligente. Si no tiene acceso en línea, basta con que llame a Ambetter al 1-877-687-1187 o Relay (Retransmisión) 711 y le enviaremos la información.

Si tiene preguntas o necesita más información, llámenos: Los lunes: de 8 a.m. a 8 p.m. De martes a viernes: de 8 a.m. a 5 p.m. El segundo fin de semana de cada mes: de 8 a.m. a 5 p.m. Estamos aquí para atenderle. 1-866-912-6285 o Relay (Retransmisión) 711.

## Declaración afirmativa sobre los incentivos

Ambetter no recompensa ni paga a sus empleados ni proveedores de su red por completar revisiones de utilización o para que nieguen servicios.

## Fuera del horario de atención

Puede llamar al consultorio de su proveedor de atención primaria (primary care provider; PCP) para obtener información sobre cómo obtener atención fuera del horario de atención en su área. Si tiene problemas o preguntas médicas y no puede comunicarse con su proveedor de atención primaria durante su horario normal de atención, puede llamar a la línea de consejo de enfermería de Ambetter atendida 24/7 gratuita al 1-877-687-1187 para hablar con un integrante de enfermería. Si se le presenta una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Nuestra línea de consejo de enfermería atendida 24/7 gratuita hace que sea fácil obtener respuesta a sus preguntas de salud. ¡Ni siquiera tiene que salir de casa! Atendida por personal de enfermería registrada, nuestra línea de consejo de enfermería atendida 24/7 está abierta todo el día, todos los días.

## Citas

En Ambetter deseamos que obtenga la atención adecuada y oportuna para todas sus necesidades de atención de la salud. Debe poder obtener citas como se indica a continuación:

- Visitas de rutina en un plazo de 30 días calendario.
- Visita para adulto enfermo en un plazo de 48 horas.
- Visita para niño enfermo en un plazo de 24 horas.
- Visitas de rutina de salud conductual en un plazo de 10 días hábiles.
- Atención de urgencia de salud conductual en un plazo de 48 horas de haberla solicitado.
- Emergencia de salud conductual que no amenaza la vida en un plazo de 6 horas.
- Proveedores de emergencia para adultos y niños inmediatamente, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y sin necesidad de autorización previa.
- Citas con especialistas en un plazo de 30 días calendario.
- Proveedores de atención urgente en un plazo de 24 horas.
- Visita inicial para embarazadas en un plazo de 14 días calendario.

## Sitio de Internet de Ambetter

El sitio de Internet de Magnolia Health le ayuda a obtener las respuestas que necesita. Ahí puede encontrar recursos como: beneficios cubiertos/excluidos, procedimientos de farmacia, copagos u otros cargos, restricciones de los beneficios para servicios afuera de la red del plan o del área de servicio, asistencia con el idioma, información del directorio de proveedores, cómo obtener atención especializada, servicios hospitalarios y atención de la salud conductual y mucho más. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1187.



1-877-687-1187

Relay (Retransmisión) 711

[ambetter.magnoliahealthplan.com](http://ambetter.magnoliahealthplan.com)

## Atención de la salud conductual

Ambetter proporciona beneficios de salud mental y para el trastorno de consumo de sustancias sin discriminar. Sus copagos, deducibles y límites por tratamiento de los servicios de salud conductual funcionan igual que para sus servicios para la salud física. No se necesita remisión médica para obtener atención de salud conductual en consulta externa. Puede ir a cualquier proveedor de atención de la salud conductual en la red de proveedores de Ambetter. Llame al 1-877-687-1187 o Relay (Retransmisión) 711 para obtener ayuda con los servicios de salud conductual en consulta externa.

## Atención de Administración de la Atención

La coordinación de la atención de sus enfermedades, así como su educación en ellas, forman parte de sus beneficios de salud y se le proporcionan gratuitamente. Magnolia Health paga por estos servicios. Puede optar por participar o no en cualquier programa de Administración de la Atención en cualquier momento. Proporcionamos servicios para gran cantidad de padecimientos, como asma, diabetes, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), embarazo de alto riesgo y muchos más. Llame a Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1187 o visite el sitio de Internet de Ambetter. [ambetter.magnoliahealthplan.com](http://ambetter.magnoliahealthplan.com).

## Quejas y apelaciones

Esperamos que siempre esté satisfecho o satisfecha con nosotros y los proveedores de nuestra red. Pero de lo contrario, por favor infórmenoslo. En Ambetter contamos con pasos para manejar todo problema que pueda tener. Asimismo, ponemos a disposición de todos nuestros afiliados los procesos siguientes para contar con su satisfacción:

- Proceso interno para presentar agravios
- Proceso interno de apelación
- Acceso a una revisión externa realizada por una Organización de Revisión Independiente (Independent Review Organization; IRO)

En Ambetter, conservamos los registros de todos y cada uno de los agravios y apelaciones que nuestros afiliados o sus representantes autorizados presenten, así como de las respuestas a cada agravio y apelación, durante diez años.

Si necesita reportar un problema de cumplimiento o ética, puede comunicarse con la Línea de Ayuda de Ética y Cumplimiento de Centene al 1-800-345-1642 o llamar al plan de salud al 1-877-687-1187. Para obtener más información sobre Agravios o Apelaciones, por favor llame a Servicios para los Afiliados.

## Asistencia con el idioma

Para los afiliados que no hablan inglés o no se sienten cómodos haciéndolo, en Magnolia contamos con un servicio gratuito para ayudarles. Este servicio es muy importante, pues usted y su médico deben poder hablar sobre sus inquietudes médicas o de salud conductual en una forma que ambos entiendan. Nuestros servicios de interpretación se le proporcionan sin costo alguno para usted y pueden ayudar con muchos idiomas. Esto incluye el lenguaje de señas. Asimismo, contamos con representantes que hablan español que pueden ayudarle según sea necesario. Los afiliados de Magnolia con ceguera o discapacidades de la vista pueden llamar a Servicios a los Afiliados para escuchar una interpretación oral. Para disponer los servicios de interpretación, llame a Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1187 o Relay (Retransmisión) 711.

Derechos de los afiliados. Los afiliados tienen derecho a que los médicos de Ambetter y el personal de sus consultorios, así como el personal de Ambetter, les traten con dignidad, respeto y privacidad. Visite el sitio de Internet de Ambetter en [ambetter.magnoliahealthplan.com](http://ambetter.magnoliahealthplan.com) o consulte su manual para afiliados para ver la lista de sus derechos y responsabilidades.

Nueva tecnología. La tecnología de salud siempre está cambiando, y en Ambetter queremos crecer junto con ella. Por esto, evaluamos la tecnología nueva, incluidas las intervenciones médicas, los medicamentos y los dispositivos, así como la nueva aplicación de tecnología existente, para determinar la cobertura.

## Programa de farmacia

El programa de farmacia de Ambetter proporciona terapia de medicamentos de alta calidad y eficaz en cuanto a costos. Trabajamos con proveedores y farmacéuticos para asegurar que estemos cubriendo los medicamentos utilizados para tratar una variedad de padecimientos y



1-877-687-1187

Relay (Retransmisión) 711

[ambetter.magnoliahealthplan.com](http://ambetter.magnoliahealthplan.com)

enfermedades. Cuando un proveedor los ordena, cubramos los medicamentos de venta con receta y ciertos medicamentos de venta libre. Nuestro programa de farmacia no cubre todos los medicamentos. Algunos medicamentos requieren la autorización previa o tienen limitaciones en cuanto a la edad, las dosis o las cantidades máximas. Por favor, consulte la Lista de Medicamentos de Ambetter, o formulario, para ver la lista completa de los medicamentos cubiertos. Llame a Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1187 o Relay (Retransmisión) 711, si tiene cualquier pregunta sobre:

- Cuáles servicios de farmacia están cubiertos
- La Lista de Medicamentos de Ambetter
- Cómo obtener sus medicamentos
- En dónde puede surtir sus recetas
- Interacciones entre fármacos
- Los efectos secundarios comunes de un fármaco y sus riesgos significativos
- La disponibilidad de sustitutos genéricos

### Políticas de información de salud protegida

El Aviso de Prácticas de Privacidad describe cómo se puede usar y divulgar su información médica y cómo puede obtener acceso a esa información. Para obtener ayuda para traducir o entender esto, por favor llame al 1-877-687-1187. Las personas con discapacidades auditivas llamen a Relay (Retransmisión) 711.

### Autorizaciones previas

En ocasiones, los servicios médicos necesitan estar aprobados antes de que los reciba. Este proceso se conoce como autorización previa y significa que Ambetter ha pre-aprobado el servicio médico. Para determinar si un servicio requiere este tipo de autorización, consulte con su proveedor de atención primaria, el proveedor que lo ordenó o Servicios para los Afiliados. Cuando se reciba su solicitud de autorización previa, nuestro personal de enfermería y médicos la revisarán. Les informaremos, a usted y a su médico, si el servicio se aprobó o denegó. Cuando necesite atención, siempre empiece con una llamada su proveedor de atención primaria. La lista se encuentra en el sitio de Internet de Magnolia en [ambetter.magnoliahealthplan.com](http://ambetter.magnoliahealthplan.com). También puede llamar a Servicios para los Afiliados para averiguar si hay algo que Ambetter necesita revisar.

### Directorio de proveedores

El directorio de proveedores de Magnolia es una lista de todos los proveedores en la red de Magnolia e incluye proveedores y hospitales. Se muestran sus direcciones, números telefónicos y los idiomas que cada proveedor habla. Si desea obtener un directorio de proveedores de Magnolia:

- Puede llamar a Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1187 y solicitar uno.
- Puede recoger uno en su oficina local de Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants and Children; WIC).
- Puede recoger uno en la biblioteca local.

También puede encontrar la versión más actualizada del directorio de proveedores de Magnolia en el sitio de Internet de Magnolia en [www.MagnoliaHealthPlan.com](http://www.MagnoliaHealthPlan.com) Encuentre a un proveedor. En nuestro directorio en línea puede ver a los proveedores que tiene a su disposición. Mediante su cuenta en línea puede elegir a uno o cambiar de proveedor.

### Programa de Mejoramiento de la Calidad

El Programa de Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement; QI) de Ambetter se enfoca en la salud preventiva. Este programa crea planes, implementa esos planes y mide las labores para mejorar su salud y seguridad. El Programa de Mejoramiento de la Calidad tiene como objetivo marcar una diferencia en los resultados de salud. Desarrolla acciones para mejorar la satisfacción de los afiliados y proveedores. En Ambetter, hacemos partícipes a los proveedores en nuestro plan. Los proveedores ayudan creando y supervisando las actividades del Programa de Mejoramiento de la Calidad, así como proporcionando sus conocimientos sobre los recursos y la información de salud preventiva. Para hacer preguntas sobre el Programa de Mejoramiento de la Calidad y nuestro progreso en alcanzar las metas, llame al departamento de Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1187 o Relay (Retransmisión) 711.

### Remisiones

Podría tener que consultar con determinado proveedor para problemas médicos, enfermedades, lesiones y/o padecimientos específicos. Primero hable con su proveedor de atención primaria. Él o ella le remitirá a un especialista de la red de Magnolia que pueda



FROM |  magnolia health.

1-877-687-1187

Relay (Retransmisión) 711

[ambetter.magnoliahealthplan.com](http://ambetter.magnoliahealthplan.com)

diagnosticarle y/o tratarle su problema específico. No se requiere una remisión para consultar a un especialista, pero tener una remisión de su proveedor de atención primaria le ayudará a coordinar la atención. Algunos tipos de especialistas no podrán atenderle sin la aprobación de Magnolia y su proveedor de atención primaria. Las excepciones a esto son servicios de emergencia, planificación familiar, servicios preventivos para mujeres y servicios de maternidad. Si no sabe con certeza si una remisión se necesita o no, hable con su proveedor de atención primaria o llame a Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1187.

### La atención adecuada para usted

Es importante obtener la atención adecuada para su edad y sus necesidades de salud. Cuando sus hijos son pequeños, un proveedor que conoce todo sobre la salud de los niños, llamado pediatra, los atiende. Sin embargo, cuando crecen, sus necesidades de salud cambian. Es entonces cuando llega el momento de pasarse a un proveedor que conozca sobre la salud de los adultos. Su proveedor y su plan de salud pueden ayudarles, a usted y su hijo o hija, a hacer este cambio. Si necesita ayuda para encontrar a un proveedor nuevo, hable con su proveedor. O bien, llame a Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1187 o Relay (Retransmisión) 711.

### Portal seguro para afiliados

Magnolia Health cuenta con gran cantidad de herramientas convenientes y seguras para ayudarle y brindarle acceso a mejor información de atención de la salud. Para ingresar a nuestro portal seguro, haga clic en el botón iniciar sesión. Se abrirá una ventana nueva. Ahí podrá iniciar sesión o registrarse.

- Crear una cuenta es gratis y fácil.

- Una vez que cree una cuenta de Magnolia Health, puede:
  - Solicitar una nueva tarjeta de identificación de afiliación
  - Actualizar su información personal
  - Enviarnos un mensaje

### Procedimientos de Administración de la Utilización

En Ambetter queremos asegurarnos de que obtenga la atención y los servicios adecuados.

Nuestro proceso de Administración de la Utilización está diseñado para asegurar que obtenga el tratamiento que necesita. Los servicios médicos, suministros y medicamentos se revisan para determinar si su tipo de plan cubre los servicios, si son necesarios médicamente y si se suministran en la forma más apropiada clínicamente y eficaz en cuanto a costos.

Para comunicarse con la Administración de la Utilización, por favor llame al 1-877-687-1187. Las personas con discapacidades auditivas llamen a Relay (Retransmisión) 711.

