



Blue Cross Community Health Plans

Preguntas frecuentes

¿Cómo funciona la cobertura médica Blue Cross Community Health Plans (la “Cobertura”)?

Con esta cobertura, usted elige un prestador principal de servicios médicos (PCP, en inglés) de nuestra red estatal. El PCP coordinará toda su atención médica. Será el médico que mejor conozca sus necesidades de atención médica.

La Cobertura paga a los prestadores de servicios médicos por los servicios con cobertura sin cargo para usted. No es necesario cumplir con un deducible ni completar formularios de reclamación cuando consulte a prestadores de servicios médicos participantes. Consulte su información de beneficios para conocer más detalles.

¿Qué es un coordinador de servicios médicos?

Tendrá un coordinador de servicios médicos. Se trata de una persona que trabaja con usted y sus prestadores de servicios médicos para asegurarse de que usted reciba la atención que necesita.

El coordinador de servicios médicos:

- Se asegurará de que usted se realice todos los exámenes y las pruebas de laboratorio y de que reciba otros cuidados que necesite.
- Se asegurará de que los resultados de sus pruebas se compartan con su equipo de atención médica y los prestadores de servicios médicos indicados.
- Siempre obtendrá su permiso antes de compartir información médica con otros prestadores de servicios médicos.

¿Cómo me comunico con el coordinador de servicios médicos?

Puede llamar a Atención al Asegurado al **1-877-860-2837** (TTY/TDD **7-1-1**). Esta llamada es gratuita. Ofrecemos un servicio de traducción gratuito para las personas que no hablan inglés.

¿Qué es un Equipo de atención interdisciplinaria?

Usted ayudará a formar un equipo de atención interdisciplinaria. El equipo de atención puede incluir médicos, enfermeros, consejeros u otros profesionales de la salud. Su función es ayudarle a recibir la atención que necesita.

¿Qué es un prestador de servicios médicos?

Un prestador de servicios médicos puede tratarse de un médico matriculado, un centro o un profesional de atención médica. El PCP es un prestador de servicios médicos. Los prestadores de servicios médicos atienden y brindan productos a los asegurados.

¿Qué es un prestador de servicios médicos participante?

Es un profesional de la salud o un centro médico contratado por la Cobertura para prestar servicios a los asegurados. También se los llama prestadores de servicios médicos que forman parte de la red.

¿Qué es un prestador de servicios médicos que forma parte de la red?

Es un prestador de servicios médicos contratado por la Cobertura para atender a los asegurados. También se los llama prestadores de servicios médicos participantes.

¿Qué es un prestador de servicios médicos que no forma parte de la red?

Es un prestador de servicios médicos que no está contratado por la Cobertura. También se los llama prestadores de servicios médicos no participantes.

¿Qué es un prestador principal de servicios médicos (PCP, en inglés)?

El PCP coordina toda su atención médica. Llame al PCP cuando tenga una necesidad médica.

¿Por qué es importante conocer a su PCP?

Su PCP es quien mejor le conoce. Conoce su historial clínico y su estado actual de salud. Esto le permite tomar las mejores decisiones cuando usted necesita atención médica. El PCP también puede ayudar a programar consultas con especialistas.

¿Qué debo hacer si me enfermo y mi PCP no está disponible?

Los prestadores de servicios médicos participantes han aceptado estar disponibles las 24 horas del día para nuestros asegurados. Llame a su PCP para saber cómo obtener atención. Si no está disponible, se le indicará cómo acceder a otro médico.

¿Cómo cambio de PCP?

Si desea cambiar de PCP, llame a Atención al Asegurado. Puede comunicarse con nosotros llamando al **1-877-860-2837** (TTY/TDD **7-1-1**). La llamada es gratuita.

¿Qué sucede si mi PCP o grupo de médicos abandonan la red?

Si su PCP o grupo de médicos abandonan la red, le avisaremos. Para seleccionar un nuevo PCP, llame a Atención al Asegurado al **1-877-860-2837** (TTY/TDD **7-1-1**). La llamada es gratuita.

¿Cuándo necesito autorización previa?

Algunos servicios requieren la aprobación de la Cobertura. Esta aprobación se denomina “autorización previa”. Sin la aprobación, esos servicios no estarán incluidos. Consulte el *Manual del asegurado* para obtener una lista de los servicios que requieren aprobación. Para solicitar una aprobación, usted o su prestador de servicios médicos deben llamar a la Cobertura.

Los prestadores de servicios médicos de la Cobertura saben qué servicios requieren aprobación previa. Pueden coordinar los detalles por usted. Asegúrese de tener una aprobación previa en los siguientes casos:

- si lo admiten como paciente internado;
- si recibe alguno de los servicios que requieren aprobación;
- si se atiende con algún prestador de servicios médicos que no forma parte de la red.

Sin aprobación en estas situaciones, se negará la cobertura.

¿Puedo obtener una segunda opinión?

Sí. Puede obtener una segunda opinión para cualquier procedimiento o tratamiento. Su médico puede recomendarle un especialista. Usted o su médico pueden llamar a Atención al Asegurado para obtener ayuda.

¿Necesito una orden médica para ver a un especialista?

No. Sin embargo, debe asegurarse de que el especialista forme parte de la red de la Cobertura. Además, verifique que los servicios estén incluidos antes de programar una cita. De lo contrario, será responsable de los costos de los servicios que no estén incluidos. Incluso si no necesita una orden médica para algunos servicios con especialistas, es posible que necesite aprobación previa. Consulte a su PCP. Su PCP conoce su historial clínico. Es quien mejor calificado está para coordinar su atención médica, lo que incluye consultas a especialistas.

¿Qué es una emergencia médica?

Una emergencia es cuando hay un problema médico repentino con síntomas graves, incluido dolor intenso. Sin ayuda médica inmediata, su salud y su vida podrían estar en peligro. Los problemas de emergencia pueden dañar las funciones corporales. Pueden provocar lesiones graves en órganos o partes del cuerpo. Los problemas de emergencia también pueden causar desfiguración. Estos son algunos ejemplos de problemas de emergencia:

- ataque cardíaco;
- intoxicación;
- reacción alérgica grave;
- convulsiones;
- pérdida del conocimiento;
- sangrado incontrolable.

Los servicios recibidos en una sala de emergencias (ER, en inglés) u otro centro de trauma deben cumplir con la definición de “emergencia” para estar incluidos. La atención recibida en el consultorio de un médico o en un centro de atención médica inmediata no se considera de emergencia.

Consulte el *Manual del asegurado* para conocer las pautas sobre la cobertura de atención médica de emergencia.

¿Qué debo hacer en una emergencia?

La Cobertura desea cerciorarse de que reciba la atención adecuada en caso de emergencia. Esto es lo que debe hacer:

- En caso de emergencia, y si puede hacerlo de manera segura, vaya al hospital o centro de trauma más cercano.
- Puede llamar al “9-1-1” o a otros recursos comunitarios de emergencia para obtener asistencia en situaciones de emergencia.
- No necesita aprobación para los servicios de emergencia.
- Llame a Atención al Asegurado en un plazo de 48 horas a partir de la admisión. Puede comunicarse con nosotros llamando al **1-877-860-2837** (TTY/TDD **7-1-1**). La llamada es gratuita.
- Llame a su PCP tan pronto como sea razonablemente posible después de recibir atención médica de emergencia o de que lo admitan como paciente internado. Le ayudará a coordinar la atención de seguimiento.

Aviso: Los servicios de emergencia se revisan. Por lo tanto, si se determina que un servicio no es de emergencia, se puede negar la cobertura.

¿Cómo puedo obtener atención médica de emergencia si estoy de viaje?

Si está de viaje y necesita atención médica de emergencia, llame al “9-1-1”. Otra opción es ir al hospital o centro de trauma más cercano si puede hacerlo de manera segura. Cuando regrese a casa, llame a su PCP o a su coordinador de servicios médicos. Le ayudarán a coordinar la atención de seguimiento.

¿Qué es la atención médica inmediata?

La atención médica inmediata es un tratamiento médico para un problema médico que no pone en riesgo su vida. La afección requiere atención médica rápida para evitar problemas de salud graves. Algunos ejemplos incluyen esguinces, fiebre alta y cortes que necesitan puntos de sutura. Consulte el *Manual del asegurado* para conocer las pautas sobre la cobertura de atención médica inmediata.

¿Cómo recibo atención médica inmediata?

Si no tiene un problema de emergencia, pero considera que necesita atención médica inmediata, acuda a una clínica de atención médica inmediata de nuestra red. También puede llamar a la enfermería telefónica 24/7 Nurseline. **Aviso:** Su tiempo de espera en un centro de atención médica inmediata puede ser más corto que en una sala de emergencias. Es importante que vaya a la sala de emergencias solo en casos de emergencia.

¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta de asegurado?

Llame a Atención al Asegurado al **1-877-860-2837** (TTY/TDD **7-1-1**). La llamada es gratuita. Obtener una tarjeta nueva puede llevar hasta dos semanas.

¿Cómo funciona la cobertura de medicamentos con receta?

Consulte la [Cobertura de medicamentos](#) para obtener información.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas sobre mis beneficios?

Llame a Atención al Asegurado al **1-877-860-2837** (TTY/TDD **7-1-1**). Estamos a su disposición las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. La llamada es gratuita.

Si desea obtener materiales y servicios de asistencia o en otros formatos e idiomas de manera gratuita, llame al
1-877-860-2837 TTY/TDD: 7-1-1.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina según raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Blue Cross and Blue Shield of Illinois no excluye personas ni las trata de manera diferente según su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidad para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como por ejemplo:
 - Intérpretes de lengua de signos capacitados.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios de idiomas gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés (English), como por ejemplo:
 - Intérpretes capacitados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el coordinador de derechos civiles.

Si cree que Blue Cross and Blue Shield of Illinois no ha proporcionado estos servicios, o ha discriminado de alguna otra manera según raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una inconformidad ante: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35th floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, fax: 1-855-661-6960, Civilrightscoordinator@hcsc.net. Puede presentar una inconformidad personalmente, o bien, por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una inconformidad, el coordinador de derechos civiles está a su disposición para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina para los derechos civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., de forma electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina para los derechos civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo o por teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

Español (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

繁體中文 (Chinese): 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

Tagalog (Tagalog – Filipino): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

Français (French): ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-877-860-2837 (ATS : 711)**.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

Deutsch (German): ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

한국어 (Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**번으로 전화해 주십시오.

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-877-860-2837 (телетайп: 711)**.

عربي (Arabic): ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-877-860-2837 (رقم هاتف الصم والبكم: 117).

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)** पर कॉल करें।

Italiano (Italian): ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

ગુજરાતી (Gujarati): ધ્યાન દે: જો તમે ગુજરાતી બોલતો હો, તો નિઃશુલ્ક સહાયતા સેવાઓ તમને મળી શકે છે. **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)** પર કોલ કરો.

اردو (Urdu): توجہ: اگر آپ اردو بولتے ہیں تو آپ کے لیے مفت میں زبان کی مدد کی سہولتیں دستیاب ہیں۔ **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)** پر کال کریں۔

Polski (Polish): UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

ἑλληνικά (Greek): ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στην διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.