Blue Cross Community Health Plans℠

HealthChoice Illinois
Illinois Department of Healthcare and Family Services

Exención para personas mayores

espanol.bcbsil.com/bcchp/

Vigente a partir de enero de 2024

IL_BCCHP_ENR_WBELD24 Approved01292024

INFORMACIÓN PARA COMUNICARSE CON ATENCIÓN AL ASEGURADO

Nuestro objetivo es satisfacer sus necesidades de atención médica durante todos los cambios de la vida. Si tiene alguna pregunta, nuestro equipo está listo para ayudar.

Por teléfono **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**)

Estamos a su disposición las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. La llamada es gratuita.

Por internet **espanol.bcbsil.com/bcchp**

Por correo postal Blue Cross Community Health Plans • c/o Member Services • P.O. Box 3418 • Scranton, PA 18505

Números de teléfono importantes

24/7 Nurseline, una línea de ayuda disponible las 24 horas	**1-888-343-2697**, TTY/TDD: **711**
Atención médica de emergencia	**911**
Atención al Asegurado de Blue Cross Community Health Plans Estamos a su disposición las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. La llamada es gratuita. **Sitio web**: espanol.bcbsil.com/bcchp/ **Área de servicio:** la cobertura incluye a los asegurados que viven en el estado de Illinois.	**1-877-860-2837**, TTY/TDD: **711**
Departamento de Investigaciones Especiales (SID, en inglés) de Blue Cross Community Health Plans	**1-800-543-0867**
Línea de Ayuda por Envenenamiento **Las llamadas se transfieren a la oficina más cercana.**	**1-800-222-1222**
Transporte médico para casos que no sean de emergencia	**1-877-831-3148**, TTY/TDD: **1-866-288-3133**
Servicios de salud mental	**1-877-860-2837**, TTY/TDD: **711**
Unidad móvil de intervención en caso de crisis	**1-800-345-9049**, TTY/TDD: **711**
Inconformidades y apelaciones	**1-877-860-2837**, TTY/TDD: **711**
Fraude y abuso	**1-800-543-0867**, TTY/TDD: **711**
Coordinación de Servicios médicos	**1-855-334-4780**, TTY/TDD: **711**
Servicios de protección de adultos	**1-866-800-1409**, TTY: **1-888-206-1327**
Línea directa de asilos	**1-800-252-4343**, TTY: **1-800-547-0466**
DentaQuest	**1-877-860-2837**, TTY/TDD: **711**
Heritage Vision	**1-877-860-2837**, TTY/TDD: **711**
Departamento de Salud Pública de Illinois	**1-217-782-4977**

Contenido

Blue Cross Community Health Plans℠

Exención para personas mayores

Índice

Exención para personas mayores 5

Determinación de necesidad (DON) 6

Servicios ofrecidos 7

Atención médica diurna para adultos (servicio de atención diurna para adultos) 7
Servicio de transporte para la atención diurna para adultos 7
Servicios de respuesta de emergencias en el hogar 7
Servicios en el hogar (amo de casa) 7

Coordinación de Servicios médicos e información sobre el plan médico 8

Manejo de enfermedades 9

Derechos y obligaciones 10

Fraude, abuso y negligencia 15

Inconformidades y apelaciones 17

Exención para personas mayores

Introducción

Gracias por elegir la cobertura de Blue Cross Community Health Plans℠. Estamos aquí para brindarle atención médica de calidad a usted y su familia. Nuestro objetivo es satisfacer sus necesidades de atención durante todos los cambios de la vida.

Este folleto contiene información importante para los asegurados que tengan más de 60 años y puedan necesitar el nivel de atención de un asilo. En caso de ser elegible, el Departamento de Asuntos de la Tercera Edad de Illinois cuenta con servicios de exención para que pueda vivir de la manera más independiente posible. Estos servicios son adicionales a sus beneficios médicos y de salud mental. Consulte el *Manual para asegurados* para obtener una explicación sobre esos beneficios.

Medicamentos y suministros de venta libre: son medicamentos y artículos que se compran sin receta médica en la farmacia. Como asegurado de BCCHP, y desde el 2022, puede pedir hasta $25 en artículos de venta libre aprobados una vez por trimestre (cada tres meses) sin costo. Los montos de los beneficios no se transferirán al siguiente trimestre. Puede ver el catálogo de los artículos de venta libre aprobados en **espanol.bcbsil.com/bcchp**. También puede hacer un pedido en línea en **www.mpaotc.com** (seleccione “Spanish”). Si es la primera vez que usa este servicio, tendrá que inscribirse. También puede hacer su pedido si llama a Atención al Asegurado al **1-877-860-2837**. Su pedido se enviará a su dirección en un plazo de 7 a 10 días, sin costo alguno para usted.

Elegibilidad

Usted puede recibir los servicios de exención para personas mayores si cumple los siguientes requisitos:

- Es ciudadano estadounidense o extranjero legal, y residente de Illinois.
- Es elegible para Medicaid.
- Tiene 60 años o más y necesita el nivel de atención de un asilo.
- Sus necesidades de servicios son rentables.
- Los nuevos servicios de exención deben mantener de manera segura el nivel de atención del asilo.
- Debe tener un puntaje de 29 o más en la Determinación de necesidad (DON, en inglés). Un evaluador designado por el estado lo evaluará y le dará un puntaje para poder recibir luego una cobertura para servicios personalizados (ISP, en inglés). La ISP define los servicios individuales y la cantidad de horas aprobadas para aquellos servicios durante el período de certificación de la ISP.

Para obtener información adicional sobre los programas de exención de Illinois como alternativas a los asilos, visite https://hfs.illinois.gov/medicalclients/hcbs.html (seleccione “Spanish” o "Español") o llame al **1-217-524-7245**.

Determinación de necesidad (DON)

Para saber si es elegible para recibir los servicios de exención, un coordinador de servicios médicos de una agencia del estado de Illinois llevará a cabo una Determinación de necesidad (DON) en su hogar. Se le preguntará sobre su capacidad para completar actividades diarias como las siguientes:

- comer,
- bañarse,
- asearse,
- vestirse,
- preparar comidas,
- administrar dinero,
- lavar la ropa y hacer las tareas del hogar.

Estos son solo algunos ejemplos de las actividades que se tienen en cuenta para determinar su necesidad para recibir asistencia adicional. La Determinación de necesidad otorga un puntaje que va de 0 a 100. Mientras más alto sea el puntaje, más alta será la necesidad. Debe tener un puntaje de 29 o más en la Determinación de necesidad para ser elegible.

Blue Cross Community Health Plans no realiza la Determinación de necesidad. El personal de las unidades de Coordinación de Servicios médicos o de la División de Servicios de Rehabilitación de Illinois son los que la llevan a cabo. Colaboraremos con estas agencias para determinar su revaluación anual.

Servicios ofrecidos

Entre los servicios que ofrece esta exención podemos mencionar los siguientes:

Atención médica diurna para adultos (servicio de atención diurna para adultos)
Se trata de un programa diurno que brinda atención y supervisión directa en un entorno comunitario, con el fin de ofrecer atención personal y promover el bienestar social, físico y emocional dentro de un marco estructurado.

Servicio de transporte para la atención diurna para adultos
Dispone de un servicio de transporte para el programa de atención diurna para adultos si lo necesita. Tiene permitido hacer un viaje de ida y de vuelta al centro por día. Este transporte no se puede usar para ir a otros lugares, como el consultorio del médico, la farmacia o alguna tienda. Si necesita un traslado al consultorio del médico, puede llamar a Atención al Asegurado y programarlo al menos 72 horas antes de su cita con el médico. Para obtener más información, consulte el *Manual para asegurados*.

Dispensador automático de medicamentos (AMD)
Este servicio les ofrece a las personas un sistema mecánico portátil que se puede programar para dispensar o recordarle al paciente, por medio de recordatorios auditivos, visuales o de voz, que tome los medicamentos que no sean líquidos por vía oral.

Servicios de respuesta de emergencias en el hogar
Es un enlace de comunicación de emergencia disponible las 24 horas, para que las personas con necesidades documentadas de salud y seguridad y limitaciones de movilidad puedan recibir asistencia desde fuera del hogar.

Servicios en el hogar (amo de casa)
Auxiliares de atención a domicilio capacitados ofrecen ayuda con las tareas del hogar, por ejemplo, con la limpieza, la planificación y la preparación de comidas, el lavado de ropa, las compras y los mandados. También ayudan a las personas con las tareas de cuidado personal, como vestirse, bañarse, asearse y seguir una alimentación especial, cuando la persona es incapaz de completar estas tareas por sí sola.

Coordinación de Servicios médicos e información sobre el plan médico

Su equipo del plan médico

El equipo que conforma su plan médico podría incluir a las siguientes personas (con su permiso):

- usted;
- su familia;
- su médico (prestador de atención médica primaria);
- prestador de servicios de salud mental;
- farmacéutico;
- amo de casa;
- socios de la comunidad, como miembros de la iglesia;
- su coordinador de servicios médicos;
- otras personas que quiera incluir en su equipo de atención médica.

Los miembros del equipo se encuentran disponibles para ayudarle a obtener los servicios que necesita. Le ayudarán a tomar decisiones sobre su atención y trabajarán con usted para alcanzar sus objetivos en la atención médica. El coordinador de servicios médicos ayudará a guiar al equipo para asegurarse de que se satisfagan todas sus necesidades. El primer paso es una evaluación completa de sus necesidades. El coordinador de servicios médicos revisará sus necesidades actuales y los servicios con los que ya cuenta e identificará servicios adicionales de apoyo a domicilio o comunitarios que podrían mejorar su salud. Además, lo visitará al menos una vez cada 90 días mientras reciba la exención para personas mayores. También le ayudará a realizar cambios en la cobertura que reflejen sus necesidades cambiantes.

Los asegurados deben completar una Evaluación de riesgos a la salud (HRS, en inglés) al menos una vez al año. Su coordinador de servicios médicos le ayudará a gestionar su atención médica a través de la cobertura. El coordinador será su “asesor” de atención médica. Será la persona que supervisará el plan de atención que usted y su equipo de atención médica decidan que es el adecuado, y le ayudará a alcanzar sus objetivos de salud usando sus beneficios.

Su coordinador de servicios médicos también puede asistirlo con lo siguiente:

- planificar las consultas en persona o llamadas por teléfono con usted;
- escuchar sus inquietudes;
- ayudar a que obtenga los servicios y detectar problemas de salud antes de que empeoren (atención médica preventiva);
- ayudar a coordinar la atención con sus médicos y otros miembros del equipo de atención médica;
- ayudarles a usted, su familia y su cuidador a entender y manejar mejor sus problemas médicos, medicamentos y tratamientos.

Su equipo de atención médica y el coordinador de servicios médicos le ayudarán a recibir la información y atención que necesita para estar sano, y a manejar su problema de salud. Esto incluye lo siguiente:

- consejos sobre cómo gestionar su peso, comer mejor y mantenerse en forma con un programa de ejercicios;
- folletos con consejos saludables sobre cómo controlar la presión arterial y el colesterol;
- folletos sobre el consumo de drogas y alcohol que le enseñen cómo evitar los problemas antes de que surjan;
- cuidados para el bienestar con consejos sobre hábitos para mantenerse saludable y la necesidad de realizarse exámenes de rutina, mamografías y pruebas de detección de cáncer;
- información sobre la gestión de problemas médicos crónicos, como el asma, la diabetes y las enfermedades cardíacas.

Si usted no recibió la Evaluación de riesgos a la salud (HRS) pero le gustaría completar una, o si tiene alguna pregunta sobre los servicios que brinda la Coordinación de Servicios médicos, llame a Atención al Asegurado.

Para comunicarse con su coordinador de servicios médicos, llame a Atención al Asegurado al **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Es importante que esté en comunicación con él para obtener ayuda con los servicios. Asegúrese de anotar el nombre y el número de teléfono de su coordinador de servicios médicos, ya que es quien trabajará con el coordinador de servicios médicos del estado de Illinois, que completará la Determinación de necesidad (DON, en inglés). Juntos, se asegurarán de que usted cuente con los servicios que necesita para alcanzar sus objetivos de salud.

Manejo de enfermedades

Si tiene hipertensión (presión arterial alta), diabetes o asma, usted es elegible para nuestro programa de manejo de enfermedades. Los asegurados elegibles con estos problemas médicos reciben apoyo según su nivel de necesidad. Todos los asegurados tienen acceso a información y herramientas que les permitirán gestionar sus problemas médicos a través del portal protegido Blue Access for Members. El portal web para asegurados ofrece muchos recursos para ayudarle a mantenerse sano. Puede acceder en espanol.bcbsil.com/bcchp.

A los asegurados con niveles moderados de riesgo los contactará un coordinador de servicios médicos especializado en la gestión de ese problema de salud. Si usted está inscrito en el programa, trabajará con su coordinador de servicios médicos para establecer objetivos específicos con el fin de mejorar su salud en general.

El coordinador de servicios médicos le ofrece lo siguiente:

- educación y materiales relacionados con su diagnóstico;
- ayuda para entender y obtener medicamentos;
- educación sobre los servicios médicos disponibles que mejorarían sus resultados de salud;
- referidos a programas y recursos comunitarios para recibir más educación y apoyo, como la mejora del acceso a alimentos saludables y programas de ejercicio comunitario.

Puede solicitar no participar del programa de manejo de enfermedades en cualquier momento si así lo desea. Para solicitar cobertura o para avisar que no quiere participar del programa de manejo de enfermedades, llame a Atención al Asegurado.

Opciones de profesionales médicos

Su coordinador de servicios médicos le ayudará a buscar profesionales y médicos que mejor se adapten a sus necesidades. Usted puede buscar profesionales médicos de la red Blue Cross Community Health Plans en nuestro sitio web en espanol.bcbsil.com/bcchp , haciendo clic en "Buscar un profesional médico" en la pestaña "Recibir atención médica", o llame a Atención al Asegurado para recibir ayuda.

Asistencia lingüística

Servicios de interpretación

You can get this document in Spanish or speak with someone about this information in other languages for free. Call **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). The call is free.

Usted puede obtener este documento en español o hablar con alguien, de forma gratuita, acerca de esta información en otros idiomas. Llame al **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). La llamada es gratuita.

Otros formatos

También puede llamar gratis a Atención al Asegurado para solicitar esta información en diferentes formatos, como braille y letra grande, entre otros.

Problemas auditivos y de la vista

Para nuestros asegurados con problemas auditivos, ofrecemos el servicio de TTY/TDD de forma gratuita. La línea está a su disposición las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, llamando al **711**.

Derechos y obligaciones

Sus derechos

- Derecho a ser tratado siempre con respeto y dignidad, y que se reconozca su derecho a la privacidad.
- Que se mantenga la privacidad de su información médica personal y su expediente médico, con excepciones establecidas por ley y cuando sea necesario para proporcionarle atención médica.
- Que se lo proteja de la discriminación.
- Recibir información de BCCHP en otros idiomas o formatos, tales como por medio de un intérprete o en braille.
- Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamientos disponibles.
- Recibir la información necesaria para involucrarse en la toma de decisiones sobre sus tratamientos y opciones de atención médica.
- Derecho a hacer recomendaciones sobre las políticas de la organización en cuanto a los derechos y obligaciones de los asegurados.
- Rechazar el tratamiento y que le informen las consecuencias para su salud si así lo hace.
- Recibir una copia de su expediente médico y, en algunos casos, solicitar que este se enmiende o corrija.
- Elegir su propio prestador de atención médica primaria (PCP, en inglés) de BCCHP. Puede cambiar de PCP en cualquier momento.

- Presentar una queja (a veces llamada “inconformidad”) o apelación sin temor a recibir maltrato o represalias de ningún tipo.
- Solicitar información sobre su cobertura médica, los profesionales médicos y las políticas, lo cual incluye los derechos y obligaciones de los asegurados, y recibirla en un plazo razonable.

Sus obligaciones

- Tratar a su médico y al personal de oficina con cortesía y respeto.
- Llevar con usted la tarjeta de asegurado de Blue Cross Community Health Plans cuando asista a las citas con el médico y cuando vaya a la farmacia a surtir sus medicamentos recetados.
- Asistir a sus citas y llegar a tiempo.
- Si no puede asistir a una cita, cancelarla con anticipación.
- Seguir las instrucciones y el plan de tratamiento que le dé su médico y estar de acuerdo con los objetivos para brindarle una mejor atención de salud.
- Informarles a la compañía aseguradora y a su encargado del caso si ha cambiado su dirección, su número de teléfono o cualquier otra información, para brindarle atención de manera eficiente.
- Entender su estado de salud y establecer objetivos de tratamiento acordados mutuamente en la medida de lo posible.
- Leer el *Manual del asegurado* a fin de conocer qué servicios están incluidos y si existe alguna regla especial.

Todos los asegurados gozan de los siguientes derechos y obligaciones sin que su tratamiento se vea afectado de forma negativa.

No discriminación

No se le discriminará por motivos de raza, color, país de origen, religión, sexo, ascendencia, estado civil, discapacidad física o mental, baja desfavorable de las fuerzas armadas o edad.

Si siente que ha sido víctima de discriminación, tiene derecho a presentar una queja ante el coordinador de derechos civiles (*Civil Rights Coordinator*, en inglés) de las siguientes maneras:

Por teléfono:	**1-855-664-7270**
Por fax:	**1-855-661-6960**
Por correo postal:	Office of Civil Rights Coordinator 300 E. Randolph St. 35th Floor Chicago, IL 60601

Si no puede llamar, puede pedirle a alguien que llame por usted. Si no puede escribir una carta, puede pedirle a alguien que la escriba por usted.

Confidencialidad

Toda la información sobre usted y su caso es confidencial, y solo podrá usarse con fines directamente relacionados con el tratamiento, el pago y la operación del programa, lo que incluye lo siguiente:

- determinar su elegibilidad inicial y futura;
- establecer el alcance de sus activos, de sus ingresos y de la determinación de sus necesidades de servicio;
- encontrar y permitirle acceder a los servicios y recursos que necesita;
- garantizar su salud y seguridad.

Su información personal no puede usarse para ningún otro fin, a menos que usted haya firmado un formulario de autorización estándar. Puede llamar a Atención al Asegurado, al **1-877-860-2837**, para solicitar una copia de este formulario o también puede encontrar una en nuestro sitio web: https://espanol.bcbsil.com/bcchp/resources/forms-and-documents.

Libertad para elegir

Usted puede elegir entre acudir a un asilo o recibir servicios basados en el hogar y la comunidad. También tiene derecho a optar por no recibir los servicios.

Puede elegir qué profesional médico o agencia le brindará Apoyo y servicios a largo plazo (LTSS, en inglés). Su coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans revisará con usted la lista de profesionales médicos aprobados por el Departamento de Servicios de Rehabilitación y el Departamento de Asuntos de la Tercera Edad para brindar servicios en su área.

El coordinador también le ayudará a desarrollar un plan de servicios y a elegir los tipos de servicios y profesionales médicos que cubran sus necesidades. Recibirá una copia de cada plan de servicio y de cualquier cambio posterior que se haga en el plan.

Los servicios que usted reciba son para cubrir las necesidades que se mencionan en su plan de servicios, no para cubrir las necesidades de otras personas en su hogar.

Transferencia a otro profesional médico o agencia

Puede solicitar que lo transfieran de un profesional médico a otro. Si así lo desea, debe ponerse en contacto con el coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans para que le ayude a coordinar la transferencia.

Cambio de residencia

Si va a vivir en otra ubicación en Illinois y quiere continuar recibiendo servicios, comuníquese con el coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans. Él es quien le ayudará a coordinar la transferencia de los servicios a su ubicación.

Plan de servicios

Su plan de servicios establece qué tipo de servicio recibirá, la cantidad de horas, qué tan seguido se prestará y las fechas en las que se aprobaron los servicios. El profesional médico no puede cambiar su plan de servicios. En caso de necesitar un cambio, llame al coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans para revisar sus necesidades y hacer los cambios necesarios en el plan de servicios.

Si desea recibir más servicios de los que permite su plan de servicios

Puede solicitarle al profesional médico que le brinde más servicios de los que se mencionan en su plan, pero usted tendrá que pagar el 100% del costo de esos servicios adicionales.

Calidad de servicio

Si usted considera que el profesional médico o el cuidador no cumplen con su plan de servicios, o si el cuidador no va a su hogar según lo establecido o llega siempre tarde, entonces debería comunicarse con la agencia del cuidador y hablar con el supervisor. Si el problema no se resuelve, llame al coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans. Si el problema continúa sin resolverse, llame al número gratuito de Blue Cross Community Health Plans, **1-877-860-2837**, para presentar una inconformidad.

Aviso de no discriminación de los cuidadores

No debe discriminar a sus cuidadores por motivos de raza, color, país de origen, religión, sexo, ascendencia, estado civil, discapacidad física o mental, baja desfavorable de las fuerzas armadas o edad. Hacerlo constituye un delito federal.

Informar cambios

Una vez inscrito en el programa de Blue Cross Community Health Plans, usted debe informar sobre los siguientes cambios en su información:

Cambio	Persona o entidad a quien debe informar
Cambios en sus servicios o en las necesidades de servicio	Coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans, al **1-855-334-4780**
Cambio de dirección o número de teléfono, incluso si es temporal	Coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans, al **1-855-334-4780** o a la agencia para solicitar cobertura

Ingreso a un hospital o asilo

Si está por ingresar a un hospital, asilo u otra institución por cualquier motivo, usted o su representante deben informarle al coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans con antelación o tan pronto haya ingresado a dicho centro. No se podrán prestar los servicios mientras se encuentre en estos centros, pero sí podrá recibirlos apenas vuelva a su hogar. Infórmele a su coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans cuándo le darán el alta, para que podamos revisar sus necesidades de servicio.

Servicios de transición de la atención

Usted es elegible para recibir servicios de transición de la atención cuando tiene programado un procedimiento quirúrgico previsto con hospitalización, o bien cuando tiene un ingreso imprevisto a un hospital para pacientes con problemas agudos o a un centro de enfermería especializada. Nuestros servicios le ayudan cuando le dan el alta o para acceder a un nivel de atención médica más bajo. Prestamos especial atención cuando se trata de ayudarle a cambiar de un nivel de atención médica a otro, por ejemplo, cuando le dan el alta de un hospital o de un centro de enfermería especializada para volver a su casa. Es importante que entienda las instrucciones del alta y tenga todo lo que necesita para recuperarse en su hogar. Colaboramos con usted para asegurarnos de que tenga citas de seguimiento programadas. También nos aseguramos de que reciba todos los medicamentos y servicios recetados, como oxígeno o equipo médico duradero. Esto garantiza un alta y recuperación más rápida.

Los coordinadores de servicios médicos pueden ayudarle con lo siguiente:

- Organizar los servicios que necesita, lo que incluye programar y mantener las citas con los profesionales médicos.
- Garantizar la comunicación y la coordinación completa de los servicios para proporcionar una atención segura, oportuna y de alta calidad cuando recibe el alta de una estadía en un hospital para pacientes con problemas agudos.
- Proporcionar orientación antes de una admisión programada al hospital, como una cirugía programada. También, guiarlo después de recibir el alta cuando haya tenido una hospitalización imprevista.
- Entender sus problemas médicos para reducir los riesgos de una recaída y apoyar su habilidad de valerse por sí mismo.
- Brindar educación sobre la seguridad de los medicamentos y la importancia de tomarlos como se los recetó el médico.
- Revisar y aclarar las órdenes del médico relacionadas con la atención, la alimentación y los niveles de actividad, para que usted entienda y pueda seguir el plan de atención.

Usted tiene que participar en la coordinación de los servicios médicos bajo el programa de exención para personas mayores. Llame a Atención al Asegurado para obtener más información sobre la elegibilidad.

Ausencia de su hogar

Debe informarle a su cuidador o profesional médico si planea ausentarse de su hogar cuando tenga que recibir los servicios programados, ya sea por una cita con el médico, una salida general o unas vacaciones cortas. Notifíqueles cuándo se ausentará de su casa y cuándo planea volver, para que ellos puedan reanudar los servicios luego de su regreso.

Durante su ausencia, asegúrese de proporcionar su número de teléfono y dirección temporal a su cuidador, profesional médico y al coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans, en caso de que necesiten contactarlo.

Prestación de servicios

Usted debe colaborar en la prestación de servicios.

Para ayudar a sus cuidadores usted tiene que hacer lo siguiente:

- Informar al profesional médico o cuidador con al menos un (1) día de antelación si se ausentará de su hogar el día que tiene que recibir los servicios.
- Permitir que el cuidador autorizado ingrese a su hogar.
- Permitir que el cuidador le proporcione los servicios autorizados en el plan de servicios que usted aprobó.

No le solicite al cuidador que preste más o menos servicios de los que establece el plan. Si usted quiere cambiar su plan de servicio, llame al coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans. El cuidador no puede cambiar su plan de servicios.

Ni usted ni ninguna otra persona en su hogar deben herir o amenazar con herir al cuidador ni exhibir armas. La falta de cooperación, como se indica anteriormente, podría resultar en la suspensión o la finalización del Apoyo y los servicios a largo plazo (LTSS, en inglés). En ese caso, el coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans colaborará con usted y el cuidador para desarrollar un Acuerdo de administración de servicios médicos para restablecer los servicios.

Fraude, abuso y negligencia

Programa de fraude y abuso

Se considera fraude cuando alguien recibe servicios, beneficios o pagos que no le corresponden. Muchas de las partes pueden cometer fraude de servicios médicos que debe denunciarse, e incluye a las siguientes personas, entre otras:

- profesionales médicos;
- prestadores de servicios de salud mental;
- pacientes o asegurados;
- empleados de empresas de atención médica;
- encargados de facturación.

Estos son algunos ejemplos de fraude:

- uso excesivo de servicios que no necesita;
- facturación de servicios que no se prestaron, en el caso de un profesional médico;
- respuestas falsas en una solicitud;
- uso de la tarjeta de asegurado de otra persona.

Puede llamar a Atención al Asegurado para denunciar el fraude o al Departamento de Investigaciones Especiales (SID, en inglés) de Blue Cross Community Health Plans al **1-800-543-0867**. Toda la información es confidencial.

Informar abusos, negligencia, explotación o incidentes inusuales

La ley Health Care Worker Background Check Act (Ley de Verificación de Antecedentes de los Trabajadores de la Salud) incluye a todas las personas sin licencia empleadas o contratadas por un empleador de servicios médicos como auxiliares de atención médica a domicilio, auxiliares de enfermería, asistentes de cuidado personal, auxiliares de enfermería privada, personal de entrenamiento diurno, o una persona que trabaje en cualquier profesión similar relacionada con la salud en la que brinde atención directa.

Usted puede comunicarse con el Departamento de Salud Pública en línea o por teléfono, al **1-217-785-5133**, para verificar el estado de una persona antes de contratarla. También puede comunicarse con el Departamento de Regulación Financiera y Profesional para obtener información sobre un auxiliar de enfermería con licencia o un enfermero titulado (RN, en inglés) que quisiera contratar, para verificar si tiene denuncias de abuso, negligencia o robo.

Si usted es víctima de abuso, negligencia o explotación, debe denunciar esto a su coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans de inmediato, o bien comunicarse con la Línea directa de incidentes críticos de Blue Cross Community Health Plans, al **1-855-653-8127**. También debería denunciar el problema ante una de las siguientes agencias, según su edad o ubicación. Todas las denuncias ante estas agencias son confidenciales y se aceptan denuncias anónimas.

Línea directa de asilos

1-800-252-4343, TTY/TDD: **1-800-547-0466**
La Línea directa de asilos del Departamento de Salud Pública de Illinois está destinada para informar quejas relacionadas con hospitales, asilos, agencias de atención médica a domicilio y con la atención o falta de atención de los pacientes.

Línea directa para presentar quejas del Programa de vida asistida

1-800-226-0768

Servicios de protección de adultos

1-866-800-1409, TTY/TDD: **1-888-206-1327**

La Línea directa de los servicios de protección de adultos del Departamento de Asuntos de la Tercera Edad de Illinois está destinada para informar denuncias de abusos, negligencia o explotación para todos los adultos mayores de 18 años. Su coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans le proporcionará dos (2) folletos con información sobre cómo denunciar el abuso, la negligencia y la explotación. Puede solicitar copias de estos folletos en cualquier momento.

La ley de Illinois define el fraude, el abuso y la negligencia de la siguiente manera:

- **Abuso físico:** causar dolor o lesiones físicas a una persona mayor o con una discapacidad.
- **Abuso sexual:** tocar, manosear, tener relaciones sexuales o cualquier otra actividad sexual con una persona mayor o con una discapacidad, cuando la persona no puede entender, no presta su consentimiento, se siente amenazada o es forzada físicamente.
- **Abuso emocional:** agresiones verbales, amenazas de abuso, acoso o intimidación.
- **Confinamiento:** restringir o aislar a una persona por motivos que no sean médicos.
- **Negligencia pasiva:** sucede cuando el cuidador no cubre las necesidades de la vida diaria de una persona mayor o con una discapacidad, incluidas, entre otras, la comida, la ropa, la vivienda o la atención médica.
- **Privación intencional:** negarle deliberadamente a una persona mayor o con una discapacidad medicamentos, atención médica, vivienda, comida, un dispositivo terapéutico u otra asistencia física y, de esa manera, exponerla al riesgo de padecer un daño físico, psicológico o emocional; salvo que la persona haya expresado su intención de abstenerse de dicho cuidado.
- **Explotación financiera:** el uso indebido o la retención de los recursos de una persona mayor o con una discapacidad, en perjuicio de esa persona o beneficio o ventaja de alguien más.

Inconformidades y apelaciones

Queremos que esté a gusto con los servicios que recibe de Blue Cross Community Health Plans y nuestros profesionales médicos. Si no está satisfecho, puede presentar una inconformidad o apelación. Para obtener más información, consulte la sección sobre inconformidades y apelaciones del *Manual para asegurados.* También puede llamar a Atención al Asegurado de Blue Cross Community Health Plans, al **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Estamos a su disposición las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.

Es posible que se apliquen limitaciones y restricciones. Para obtener más información, llame a Atención al Asegurado de Blue Cross Community Health Plans, al **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

Para obtener asistencia y servicios de apoyo, o materiales en formatos alternativos u otros idiomas sin costo, llame al 1-877-860-2837, TTY/TDD: 711.

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

Blue Cross and Blue Shield of Illinois:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
  - intérpretes de lenguaje de señas capacitados,
  - información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
  - intérpretes capacitados,
  - información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, póngase en contacto con el coordinador de derechos civiles (*Civil Rights Coordinator*, en inglés).

Si cree que Blue Cross and Blue Shield of Illinois no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de raza, color, país de origen, 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. Puede presentar una inconformidad por teléfono, correo o fax. Si necesita ayuda para presentar una inconformidad, el coordinador de derechos civiles está a su disposición para ayudarle.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de 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 de Derechos Civiles, en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf (en inglés), o por correo postal o por teléfono a la dirección y número de teléfono que figuran a continuación:

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 https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf (en inglés).

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)**.

قيار (Arabic):
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-**778-068-7382** (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): સૂચન: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિઃશુલ્કભાષા સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. કૉલ કરો **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

(Urdu) وُردُا: رادبخ! گا ہیں ہوتی پیدا کے لئے آپ کے لیے مفت میں زبان کی مدد کی خدمات دستیاب ہیں۔
1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711).

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

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

BlueCross BlueShield of Illinois