Quartz®

BadgerCare Plus o Medicaid SSI

Manual para los miembros

QuartzBenefits.com

Contenido:

Bienvenido **3**
Cómo usar sus tarjetas de identificación 3

Cómo acceder a la atención que necesite **4**
Cuidados de emergencia 4
Cuidados de urgencia 5
Atención si está lejos de casa 5
Atención durante el embarazo y el parto 5

Cuándo le pueden facturar por servicios **6**
Servicios cubiertos 6
Otro seguro 7

Servicios que cubre Quartz **8**
Cómo elegir un médico de cabecera (PCP) 11
Beneficios dentales 11
Servicios de salud mental y por abuso de sustancias 12
Servicios de planificación familiar 13
Servicios quiroprácticos 14
Servicios de la vista 14
Servicios para el tratamiento del autismo 15
Servicios de HealthCheck 16
Servicios de transporte 17
Beneficios para medicamentos 18
Si se muda 18
Cómo obtener una segunda opinión médica 18
Exenciones al requisito de HMO 19
Cómo obtener ayuda cuando tenga preguntas o problemas 19
Cómo presentar una queja formal o una apelación 20
Sus derechos 22
Fraude y abuso 25
Responsabilidades como miembro de Quartz BadgerCare Plus o Medicaid SSI 25

Números de teléfono importantes de Quartz

Éxito de los Clientes:
(800) 362-3310 (TTY:711)
Lunes - jueves, 7 a. m. - 6 p. m.
Viernes, 7 a. m. - 5 p. m.

Recomendaciones de enfermeros 24/7*:
(800) 291-2002 (TTY:711)
Llame las 24 horas del día, los 7 días de la semana
*En caso de emergencia, llame al 911

Quartz®
Find your spark.

Bienvenido a Quartz

Nos complace que sea miembro y esperamos poder servirlo en su camino hacia una vida saludable. Como miembro de Quartz, debe recibir toda su atención médica de médicos y hospitales de la red de Quartz. Puede ver una lista de estos proveedores en el directorio de proveedores de Quartz en **QuartzBenefits.com/findadoctor**. Además, los proveedores que están aceptando pacientes nuevos están marcados en el directorio. Si tiene preguntas, llame a nuestro equipo de Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310**.

Cómo usar sus tarjetas de identificación

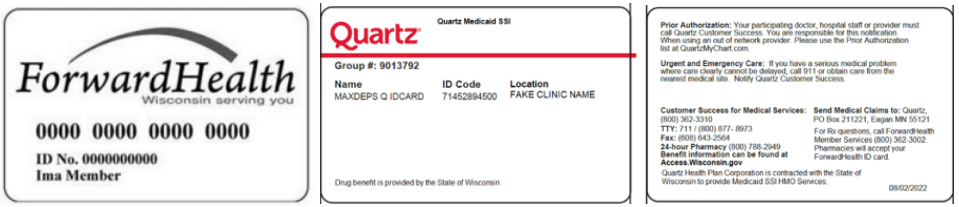
Su tarjeta de identificación de ForwardHealth es la tarjeta que usará para recibir los beneficios de BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Llévela siempre con usted y muéstrela cada vez que vaya al médico o al hospital y siempre que surta una prescripción médica. Es posible que tenga problemas para obtener atención médica o prescripciones si no tiene sus tarjetas de identificación con usted. También es recomendable que traiga cualquier otra tarjeta de seguro médico que pueda tener de su HMO o de otros proveedores de servicios.

Si pierde o le roban su tarjeta de identificación de ForwardHealth, llame al especialista en inscripciones en HMO al **(800) 362-3002**.

Los miembros de Medicaid SSI recibirán una tarjeta de identificación emitida por Quartz. Lleve su tarjeta de identificación de Quartz con usted. Esta tarjeta contiene información útil, como el número de teléfono de Éxito de los Clientes de Quartz.

Los miembros de Quartz Medicaid pueden ver una copia digital de su tarjeta de identificación mediante MyChart en **QuartzMyChart.com**. Si necesita ayuda, llame a Éxito

de los Clientes de Quartz: **(800) 362-3310**. Quartz no denegará servicios únicamente porque el miembro no presente la tarjeta de identificación.



Ejemplo de tarjetas de identificación de miembro de ForwardHealth y Quartz

Cómo acceder a la atención que necesite

Cuidados de emergencia

Los cuidados de emergencia son la atención que se necesita de inmediato. Algunos ejemplos son:

- Atragantamiento
- Convulsiones
- Convulsiones repetidas o prolongadas
- Fracturas graves
- Quemaduras graves
- Dolor intenso
- Sangrado abundante o inusual
- Sospecha de ataque al corazón
- Sospecha de intoxicación
- Sospecha de derrame cerebral
- Problemas para respirar
- Pérdida del conocimiento

Si necesita cuidados de emergencia, intente ir a un proveedor de Quartz para recibir ayuda. Si su condición no puede esperar, vaya al proveedor (hospital, médico o clínica) más cercano. Si la situación es extremadamente grave, y no puede llegar al proveedor más cercano, llame al 911 o a los servicios de emergencia locales del departamento de bomberos o de policía.

Si tiene que ir a un hospital o a un proveedor que no sean de Quartz, llame a Quartz al **(800) 362-3310** lo antes posible para decirles lo que pasó.

Recuerde que las salas de emergencia de los hospitales son solo para verdaderas emergencias. A menos que tenga una verdadera emergencia, llame a su médico o a nuestro número de emergencias, **(888) 297-0970**, disponible las 24 horas, antes de ir a la sala de emergencias. Llame a su médico o a la clínica si no está seguro de si su enfermedad o lesión es una emergencia. Le diremos dónde puede recibir atención. No se requiere autorización previa para servicios de emergencia.

Cuidados de urgencia

Los cuidados de urgencia son la atención que se necesita más rápido que una visita médica de rutina, pero que no es cuidados de emergencia. Algunos ejemplos son:

- Moretones
- Quemaduras menores
- Cortes menores
- La mayoría de las fracturas de huesos
- La mayoría de las reacciones a medicamentos
- Sangrado que no sea abundante
- Esguinces

Debe obtener cuidados de urgencia de médicos de Quartz, a menos que obtenga primero nuestra aprobación para ver a un médico que no sea de Quartz. No vaya a la sala de emergencias de un hospital para recibir cuidados de urgencia, a menos que obtenga primero aprobación de Quartz.

Atención si está lejos de casa

Siga estas reglas si necesita atención médica, pero está demasiado lejos de casa como para ir a su médico de cabecera (PCP) o clínica habituales:

- Para verdaderas emergencias, vaya al hospital, a la clínica o al médico más cercanos. Llame a Quartz al **(800) 362-3310** en cuanto pueda para informarnos de lo que pasó.
- Para recibir atención de urgencia o de rutina lejos de casa, debe obtener nuestra aprobación para ir a otro médico, clínica u hospital. Esto incluye a niños que estén lejos de casa con uno de los padres o un pariente. Llámenos al **(800) 362-3310** para obtener aprobación para ir a otro médico, clínica u hospital.

Atención durante el embarazo y el parto

Si queda embarazada, avise de inmediato a Quartz y a su agencia de mantenimiento de ingresos (IM), para recibir la atención extra que necesite. No hay copagos cuando está embarazada.

Debe ir a un hospital de Quartz para dar a luz. Hable con su médico de Quartz para asegurarse de que sabe a qué hospital debe ir cuando llegue el momento de dar a luz. No vaya fuera del área para dar a luz, a menos que tenga la aprobación de Quartz. Su médico de Quartz conoce su historia y es el mejor médico para ayudarla.

También, hable con su médico si planea viajar en su último mes de embarazo. Queremos que tenga un parto sano y una buena experiencia al dar a luz, por lo que quizá no sea un buen momento para que viaje.

Cuándo le pueden facturar por servicios

Servicios cubiertos y no cubiertos
Según BadgerCare Plus o Medicaid SSI, no tiene que pagar por los servicios cubiertos excepto los copagos requeridos. La cantidad de su copago no puede ser superior a lo que hubiera sido en un plan de pago por servicio. Para asegurarse de que no le facturen los servicios, debe ver a un proveedor de la red de Quartz.

La única excepción son los casos de emergencia. Si usted está dispuesto a aceptar la responsabilidad de pago y a hacer un plan de pagos por escrito con su proveedor, podrá pedir servicios no cubiertos. Los proveedores pueden facturarle, como máximo, sus cargos habituales y acostumbrados por servicios no cubiertos.

Si recibe una factura por un servicio que usted no aceptó, llame al **(800) 362-3310**.

Copagos
Según BadgerCare Plus o Medicaid SSI, Quartz, y sus proveedores y subcontratistas pueden facturarle pequeñas tarifas por los servicios, llamadas copagos. Los siguientes miembros no tienen copagos:

- Las personas que vivan en residencias de atención de largo plazo
- Las mujeres embarazadas
- Los miembros menores de 19 años que sean miembros de una tribu reconocida a nivel federal
- Los miembros menores de 19 años con ingresos iguales o inferiores al 100% del nivel federal de pobreza

Servicios médicos recibidos fuera de Wisconsin
Si viaja fuera de Wisconsin y necesita cuidados de emergencia, los proveedores de atención médica del área a la que viajó pueden atenderlo y enviarle la factura a Quartz. Podría haber copagos por servicios de emergencia prestados fuera de Wisconsin.

Quartz no cubre ningún servicio, incluyendo servicios de emergencia, prestado fuera de Estados Unidos, Canadá y México. Si necesita servicios de emergencia mientras esté en Canadá o en México, Quartz cubrirá el servicio solo si el banco del médico o del hospital está en Estados Unidos. Podrían cubrirse otros servicios, con la aprobación de la HMO, si el proveedor tiene cuenta en un banco en EE. UU. Llame a Quartz si recibe algún servicio de emergencia fuera de Estados Unidos.

Si recibe una factura por servicios, llame de inmediato a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310**.

Otro seguro
Si tiene otro seguro además de Quartz, debe informar a su médico o a otro proveedor de atención médica. Su médico u otro proveedor de atención médica deberán facturarle al otro seguro antes de facturarle a Quartz. Si su médico u otro proveedor de atención médica de Quartz no aceptan el otro seguro, llame al Centro de servicios de inscripción en HMO al **(800) 291-2002**. Un especialista en inscripciones en HMO podrá decirle cómo usar los dos planes de seguro.

Servicios que cubre Quartz

Quartz es responsable de pagar todos los servicios cubiertos médicamente necesarios, mediante BadgerCare Plus o Medicaid SSI. En las tablas de estas tres páginas, se muestra qué está cubierto y las cantidades de copago. La cobertura completa se determina según la ley de Wisconsin. Llame a Éxito de los Clientes de Quartz al **(800) 362-3310** para obtener información detallada sobre la cobertura.

Los servicios de atención médica que se prestan según todas las pólizas de Quartz están sujetos a la necesidad médica, todos los máximos de beneficios, las limitaciones de las pólizas, las exclusiones y los requisitos de elegibilidad.

Servicios cubiertos	Plan estándar de BadgerCare Plus o Medicaid SSI
Quiropráctica Lo presta y lo administra el estado de Wisconsin, no Quartz.	• Cobertura completa. • De $0.50 a $3.00 de copago por servicio (varía según el servicio prestado).
Dental Lo presta y lo administra el estado de Wisconsin, no Quartz. *Nota: Servicios dentales cubiertos para los miembros de Medicaid SSI en el condado de Milwaukee únicamente.*	• Cobertura completa de servicios preventivos, de restauración y paliativos. • De $0.50 a $3.00 de copago por servicio (varía según el servicio prestado).
Suministros médicos descartables (DMS)	• Cobertura completa.

Servicios cubiertos	Plan estándar de BadgerCare Plus o Medicaid SSI

Medicamentos
Lo presta y lo administra el estado de Wisconsin, no Quartz.
	• Beneficio integral de medicamentos, con cobertura de medicamentos bajo prescripción genéricos y de marca, y de algunos medicamentos de venta libre (OTC).
	• Los miembros tienen un límite de cinco prescripciones médicas al mes para medicamentos opioides.
	• Copagos:
	  • $0.50 para medicamentos OTC
	  • $1.00 para medicamentos genéricos
	  • $3.00 para medicamentos de marca
	  • Los copagos se limitan a $12.00 por miembro, por proveedor, por mes. Los OTC están excluidos de este máximo de $12.00.

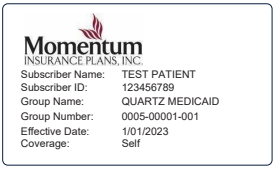
Equipo médico duradero (DME)	• Cobertura completa.
Exámenes médicos de detección para niños	• Cobertura completa de exámenes de detección de HealthCheck y otros servicios para menores de 21 años.
Servicios de audición	• Cobertura completa.
Servicios de atención a domicilio Incluye atención médica a domicilio, enfermería privada (PDN) y cuidado personal.	• Cobertura completa de servicios de PDN, atención médica a domicilio y cuidado personal.
Servicios de hospicio	• Cobertura completa.
Servicios de hospitalización	• Cobertura completa.
Tratamiento de salud mental y por abuso de sustancias	• Cobertura completa (no incluye alojamiento ni comida).
Servicios de residencia de atención de largo plazo	• Cobertura completa.
Servicios para pacientes ambulatorios en la sala de emergencias de un hospital	• Cobertura completa.

Servicios cubiertos	Plan estándar de BadgerCare Plus o Medicaid SSI
Servicios para pacientes ambulatorios en un hospital	• Cobertura completa.
Terapia física (PT), terapia ocupacional (OT) y terapia del habla y el lenguaje (SLP)	• Cobertura completa.
Servicios de médicos	• Cobertura completa, incluyendo laboratorio y radiología.
Servicios de podología	• Cobertura completa.
Atención prenatal/ de maternidad	• Cobertura completa, incluyendo Coordinación de la atención prenatal, exámenes preventivos de salud mental y abuso de sustancias, y consejería para mujeres en riesgo de problemas de salud mental o por abuso de sustancias.
Servicios de salud reproductiva	• Cobertura completa. Excluye tratamientos por infertilidad, gestación subrogada y servicios relacionados, incluyendo, entre otros, inseminación artificial y atención obstétrica posterior, como un servicio no cubierto, y reversión de la esterilización voluntaria.
Servicios de rutina de la vista	• Cobertura completa, incluyendo cobertura para anteojos.
Transporte	• Cobertura completa de transporte de emergencia y transporte que no sea de emergencia, para ir y volver de un proveedor certificado, para servicios cubiertos por BadgerCare Plus o Medicaid SSI.
Servicios para dejar de fumar	• La cobertura incluye productos para dejar el tacaco, con prescripción médica y de venta libre. • Copago: (consulte “Medicamentos”)

Cómo elegir un médico de cabecera

Tendrá que elegir un médico de cabecera (PCP) para manejar toda su atención médica. Cuando necesite atención, es importante que primero llame a su PCP. Puede elegir un PCP de la lista de médicos que están aceptando pacientes nuevos, según lo que se indica en el directorio de proveedores de Quartz. Los médicos de la HMO son sensibles a las necesidades de muchas culturas.

Para elegir un PCP o cambiarlo, llame al equipo de Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310**. Su PCP lo ayudará a decidir si necesita ver a otro médico o especialista, y, si corresponde, le dará una remisión. Recuerde que debe obtener la aprobación de su PCP antes de ver a otro médico.


Momentum
INSURANCE PLANS, INC.
Subscriber Name: TEST PATIENT
Subscriber ID: 123456789
Group Name: QUARTZ MEDICAID
Group Number: 0005-00001-001
Effective Date: 1/01/2023
Coverage: Self

Ejemplo de tarjeta de identificación de Momentum

Además del PCP, las mujeres pueden ver a un especialista en salud de la mujer, como obstetras y ginecólogos (OB/GYN), enfermeras comadronas o comadronas autorizadas, sin necesidad de remisión.

Beneficios dentales

En el caso de los miembros de BadgerCare Plus o Medicaid SSI que vivan en el condado de Milwaukee, Quartz proporciona todos los beneficios dentales mediante Momentum. En el condado de Milwaukee, debe ver a un dentista dentro de la red.

Para encontrar un dentista dentro de la red en el directorio de proveedores de Momentum, visite **MomentumPlans.com/QuartzMedicaid/** o llame a Momentum al **(833) 904-0209** de lunes a jueves, de 8 a. m. a 4:30 p. m., y los viernes, de 8 a. m. a 4 p. m. Además, pueden responder preguntas sobre los servicios dentales. También puede comunicarse con Éxito de los Clientes de Quartz para que lo ayuden a encontrar un dentista de la red.

En el caso de los miembros de BadgerCare Plus o Medicaid SSI que vivan fuera del condado de Milwaukee, el estado cubre los beneficios dentales mediante su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Visite **forwardhealth.wi.gov**.
2. Haga clic en el enlace o en el ícono “Members” (Miembros) que está en el centro de la página.
3. Vaya hacia abajo y haga clic en la pestaña “Resources” (Recursos).

4. Haga clic en el enlace “Find a Provider” (Encontrar un proveedor).
5. En “Program” (Programa), elija BadgerCare Plus.

O visite **forwardhealth.wi.gov** o llame al Servicio de atención a los miembros de ForwardHealth al **(800) 362-3002**.

Si tiene una emergencia dental, tiene derecho a obtener tratamiento en un plazo de 24 horas de su solicitud. Una emergencia dental es la necesidad de servicios dentales inmediatos para tratar dolor dental agudo, inflamación, fiebre, infección o una lesión en los dientes.

Si ya tiene un dentista que sea parte de la red dental de Momentum en el condado de Milwaukee:

- Llame al consultorio del dentista.
- Dígales que usted o su hijo tienen una emergencia dental.
- Explíqueles cuál es el problema dental exacto. Por ejemplo, dolor de muelas intenso o hinchazón de la cara.
- Llámenos si necesita ayuda para ir o volver de su cita dental.

Llame al **(866) 907-1493 (TTY: 711)** si necesita ayuda para ir o volver del consultorio del dentista. También puede usar el portal para miembros de Veyo (**member.veyo.com/member-landing**). Deberá programar sus viajes al menos dos días laborables enteros antes de su cita.

Los miembros de Quartz Medicaid SSI del condado de Milwaukee son elegibles para beneficios dentales mediante Quartz. Tenga en cuenta que Quartz no emite tarjetas de identificación físicas. Los miembros pueden ver una copia digital de su tarjeta de identificación mediante MyChart en **QuartzMyChart.com**. Si necesita ayuda, llame a Éxito de los Clientes de Quartz: **(800) 362-3310**. Quartz no denegará servicios únicamente porque el miembro no presente una tarjeta de identificación emitida por Quartz.

Servicios de salud mental y por abuso de sustancias

Quartz presta servicios de salud mental y por abuso de sustancias (drogas y alcohol) a todos los miembros. Si necesita estos servicios, llame a la Administración de Atención de la Salud Conductual (Behavioral Health Care Management) al **(800) 683-2300**.

Es posible que haya servicios de atención de salud conductual disponibles en su clínica de atención primaria. Hable con su PCP si recibe servicios de atención primaria en UW Health, Gundersen Health, UnityPoint Health – Meriter o Associated Physicians.

Si necesita ayuda de inmediato, puede llamar al:

- **(608) 280-2600** - Journey Mental Health (Línea telefónica de la salud mental y prevención del suicidio disponible las 24 horas)
- **988** - Línea de ayuda para casos de crisis y suicidio
- **911**

Todos los servicios que paga Quartz son privados.

Servicios de planificación familiar

Se ofrecen servicios privados de planificación familiar a todos los miembros, incluyendo menores de edad. Si no quiere hablar de planificación familiar con su PCP, llame a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310**. Lo ayudaremos a elegir un médico de planificación familiar de Quartz que no sea su PCP.

Le recomendamos que reciba servicios de planificación familiar de un médico de Quartz para que podamos coordinar mejor toda su atención médica. Sin embargo, también puede ir a cualquier clínica de planificación familiar que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth, incluso aunque la clínica no sea parte de Quartz.

Administración de casos complejos de Quartz

El programa de Quartz de administración de casos complejos es para los miembros que necesiten apoyo extra. Junto con su médico o su enfermero, podemos ayudarlo a tomar medidas para mejorar su salud.

Con este programa, un enfermero registrado o un trabajador social pueden ayudarlo a:

- obtener atención;
- entender el plan de atención de su médico o enfermero;
- tratar los retos de su condición médica;
- conectarse con recursos y servicios.

Este programa es gratuito, no afecta a la cobertura de su seguro médico y se hace por teléfono.

Llame a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310** para obtener más información.

Servicios quiroprácticos

Los servicios quiroprácticos son un beneficio cubierto según BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Puede obtener servicios quiroprácticos cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

- Visite **forwardhealth.wi.gov**.
- Haga clic en el enlace o en el ícono “Members” (Miembros) que está en el centro de la página.
- Haga clic en la pestaña “Resources” (Recursos).
- Haga clic en el enlace “Find a Provider” (Encontrar un proveedor).
- En Health Program (Programa de salud), elija BadgerCare/Medicaid.

O puede llamar al Servicio de atención a los miembros de ForwardHealth al **(800) 362-3002**.

Servicios de la vista

Quartz presta servicios cubiertos de la vista, incluyendo anteojos; sin embargo, hay algunos límites. Para obtener más información, llame a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310**.

Servicios para el tratamiento del autismo

Los servicios de tratamiento conductual son un beneficio cubierto según BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Puede recibir servicios cubiertos para el tratamiento del autismo de un proveedor inscrito en Medicaid que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

- Visite **forwardhealth.wi.gov**.
- Haga clic en el enlace o en el ícono "Members" (Miembros) que está en el centro de la página.
- Haga clic en la pestaña "Resources" (Recursos).
- Haga clic en el enlace "Find a Provider" (Encontrar un proveedor).
- En Health Program (Programa de salud), elija BadgerCare/Medicaid.

O puede llamar al Servicio de atención a los miembros de ForwardHealth al **(800) 362-3002**.

Servicios de HealthCheck

HealthCheck es un programa que cubre chequeos médicos completos, incluyendo tratamientos para problemas médicos que se encuentren durante el chequeo, para miembros menores de 21 años. Estos chequeos son muy importantes. Los médicos deben hacerles chequeos periódicos a los menores de 21 años, no atenderlos solamente cuando estén enfermos.

El programa HealthCheck tiene tres objetivos:

1. Encontrar y tratar problemas médicos en menores de 21 años.
2. Aumentar el nivel de información sobre los servicios médicos especiales para menores de 21 años.
3. Hacer que los menores de 21 años sean elegibles para atención médica que no esté cubierta de otra manera.

El chequeo de HealthCheck incluye:

- Inmunizaciones (vacunas) según la edad
- Pruebas de laboratorio de orina y de sangre (incluyendo pruebas del nivel de plomo en la sangre, cuando corresponda según la edad)
- Examen dental y remisión a un dentista, desde el año de vida
- Historia médica y del desarrollo
- Examen de audición
- Examen físico
- Examen de la vista

Para programar un examen de HealthCheck o para obtener más información, llame a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310**.

Si necesita transporte para su cita de HealthCheck, llame al administrador de transporte médico no urgente (NEMT) del Departamento de Servicios Médicos (DHS) al **(866) 907-1493 (TTY: 711)** para programarlo.

Consulte los siguientes programas de HealthCheck y de pruebas de detección de plomo:

Programa de control del niño sano para su hijo

Edad del niño	Visita al proveedor
	Primera semana (3 a 5 días de vida)
	1 mes
	2 meses
	4 meses
	6 meses
	9 meses
	12 meses
	15 meses
	18 meses
	24 meses
	30 meses
	3 años
	Una vez al año, después de los 3 años

Pruebas de plomo en la sangre para su hijo: Dos antes de los dos años

Primera prueba	Segunda prueba
Primera semana (3 a 5 días de vida)	Antes del segundo cumpleaños del niño

Servicios de transporte

Hay transporte médico no urgente (NEMT) disponible mediante el administrador de NEMT del DHS. El administrador de NEMT organiza y paga los viajes a servicios cubiertos para los miembros que no tengan otro medio de transporte. NEMT puede incluir viajes usando lo siguiente:

- Transporte público, como un autobús de la ciudad
- Ambulancias que no sean para emergencias
- Vehículos médicos especializados
- Otros tipos de vehículos, según las necesidades médicas y de transporte del miembro

Además, puede ser elegible para recibir un reembolso por millaje si usa su propio vehículo para ir y volver de las citas de atención médica cubiertas.

Debe programar los viajes de rutina al menos dos días laborales antes de su cita. Puede programar un viaje de rutina llamando al administrador de NEMT al **(866) 907-1493 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m. También puede programar transporte para citas de urgencia. Un viaje a una cita de urgencia se dará en tres horas o menos.

Beneficios para medicamentos

Puede recibir una prescripción médica de un médico, un especialista o un dentista de la red de Quartz. Puede recibir prescripciones médicas cubiertas y algunos artículos de venta libre en cualquier farmacia que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth.

Podría haber copagos o límites para medicamentos cubiertos. Si no le alcanza el dinero para los copagos, igualmente recibirá sus prescripciones médicas.

Si se muda

Si piensa mudarse, comuníquese con su agencia actual de mantenimiento de ingresos (IM). Si se muda a otro condado, también debe comunicarse con la agencia de IM de su nuevo condado para actualizar su elegibilidad para BadgerCare Plus o Medicaid SSI.

Si se muda fuera del área de servicio de Quartz, llame al Centro de servicios de inscripción en HMO al **(800) 291-2002**. Un especialista en inscripciones en HMO lo ayudará a elegir otra HMO que preste servicios en su nueva área.

Cómo obtener una segunda opinión médica

Si no está de acuerdo con las recomendaciones de tratamiento de su médico, es posible que pueda obtener una segunda opinión médica. Comuníquese con su médico o con nuestro equipo de Éxito de los Clientes llamando al **(800) 362-3310** para obtener más información.

Exenciones al requisito de HMO

Normalmente, debe inscribirse en una HMO para obtener beneficios de atención médica mediante BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Una exención al requisito de HMO significa que no es necesario que se inscriba en una HMO para obtener sus beneficios de atención médica. La mayoría de las exenciones se dan por un período corto, principalmente para permitir que se complete un tratamiento antes de la inscripción en una HMO. Si piensa que necesita una exención al requisito de inscripción en una HMO, llame al Centro de servicios de inscripción en HMO al **(800) 291-2002** para obtener más información.

Cómo obtener ayuda cuando tenga preguntas o problemas

Defensor de miembros de Quartz
Quartz tiene un defensor de miembros para ayudarlo a obtener la atención que necesite. Comuníquese con su defensor de miembros para que lo ayude con cualquier pregunta sobre cómo obtener atención médica y para resolver cualquier problema que tenga para obtener atención médica de Quartz. Puede llamar a un defensor de miembros al **(800) 362-3310**.

Especialista en inscripción
Para recibir información sobre qué es la atención administrada y orientación sobre otras opciones de atención administrada, puede llamar a un especialista en inscripciones en HMO al **(800) 291-2002** para obtener ayuda.

Programa de defensores de HMO del estado de Wisconsin
El estado ha designado defensores (personas que dan asistencia de manera neutral, confidencial e informal) que pueden ayudarlo con cualquier pregunta o problema que tenga como miembro de un programa HMO. Los defensores pueden decirle cómo obtener la atención que necesite de su HMO. Los defensores también pueden ayudarlo a resolver problemas o quejas que tenga sobre el programa HMO o sobre su HMO. Llame al **(800) 760-0001** y pida hablar con un defensor.

Cómo presentar una queja formal o una apelación

Quejas formales

Una queja formal es cualquier queja sobre su HMO/PIHP (plan de salud prepagado para pacientes ingresados) o su proveedor de atención médica que no sea una determinación adversa de beneficios (consulte "Apelaciones" abajo para obtener más información sobre las determinaciones adversas de beneficios). Entre los temas de las quejas formales se incluyen la calidad de los servicios prestados, malos tratos por parte de un proveedor o de un empleado, no respetar sus derechos como miembro, etc.

Si alguna vez tiene una queja formal sobre su atención en Quartz, queremos saberlo. Llame al defensor de miembros de Quartz al **(800) 362-3310** o escríbanos a la siguiente dirección si tiene una queja formal:

Quartz
2650 Novation Parkway
Fitchburg, WI 53713

Si quiere hablar del problema con alguien ajeno a Quartz, llame al Centro de servicios de inscripción en HMO al **(800) 291-2002**. Un especialista en inscripciones en HMO puede ayudarlo a resolver el problema o a hacer una queja formal por escrito para Quartz o para el programa BadgerCare Plus o Medicaid SSI.

La dirección para presentar una queja formal al programa BadgerCare Plus o Medicaid SSI es:

BadgerCare Plus and/or Medicaid SSI
Managed Care Ombuds
PO Box 6470
Madison, WI 53716-0470
(800) 760-0001

Puede presentar una queja formal en cualquier momento. No lo tratarán de manera diferente a otros miembros por haber presentado una queja o una queja formal. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Apelaciones

Una apelación es una solicitud de revisión de una determinación adversa de beneficios. Una determinación adversa de beneficios es cualquiera de las siguientes:

- Los planes HMO detienen, suspenden o reducen un servicio que está recibiendo actualmente.
- La HMO decide denegar un servicio que usted solicitó.
- La HMO decide no pagar un servicio.

- La HMO le pide que pague una cantidad que a usted le parece que no debe.
- La HMO decide denegar su solicitud para obtener un servicio de un proveedor fuera de la red cuando vive en una zona rural que solo tiene una organización de mantenimiento en salud.
- La HMO no coordina o presta los servicios de manera oportuna.
- La HMO no cumple los plazos requeridos para resolver su queja formal o apelación.

Su representante autorizado o su proveedor pueden solicitar una apelación en su nombre si usted les dio su consentimiento para que lo hagan. Cuando solicite una apelación, debe hacerlo ante Quartz primero. La apelación debe presentarse, como máximo, 60 días desde la fecha que figure en el aviso por escrito de determinación adversa de beneficios.

Si necesita ayuda para escribir una apelación, llame al especialista en apelaciones de Quartz al **(800) 362-3310**, a los defensores de BadgerCare Plus o Medicaid SSI al **(800) 760-0001**, o al especialista en inscripciones en HMO al **(800) 291-2002**.

Si no está de acuerdo con la decisión de su programa HMO sobre su apelación, puede solicitar una audiencia justa con la División de Audiencias y Apelaciones de Wisconsin (Wisconsin Division of Hearing and Appeals). La solicitud de una audiencia justa debe hacerse, como máximo, 90 días después de la fecha en que reciba la decisión por escrito de la HMO sobre su apelación.

Si quiere una audiencia justa, envíe una solicitud por escrito a:

Department of Administration
Division of Hearings and Appeals
PO Box 7875
Madison, WI 53707-7875

La audiencia se hará con un juez de derecho administrativo en el condado donde usted viva. Tiene derecho a que lo representen en la audiencia y puede traer un amigo para que lo apoye. Si necesita una adaptación especial por una discapacidad o traducción, llame al **(608) 266-3096** (voz) o al **(608) 264-9853** (personas con deficiencia auditiva). Si necesita ayuda para escribir una solicitud para una audiencia justa, llame a los defensores de BadgerCare Plus o Medicaid SSI al **(800) 760-0001**, o al especialista en inscripciones en HMO al **(800) 291-2002**.

No lo tratarán de manera diferente a otros miembros por haber solicitado una audiencia justa. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Puede solicitar que los servicios en disputa continúen mientras dure la apelación al programa HMO y los procesos de audiencia justa del estado. La solicitud para continuar los servicios debe presentarse antes de lo que suceda último entre los siguientes: en un plazo de 10 días desde la recepción del aviso de que se denegaron o cambiaron los servicios; o antes de la fecha de entrada en vigor de la denegación o del cambio en los beneficios. Es posible que tenga que pagar el costo de los servicios si la decisión de la audiencia no es en su favor.

Sus derechos

Conocer el plan de incentivos para médicos

Usted tiene derecho a preguntar si tenemos arreglos económicos especiales con nuestros médicos que puedan afectar al uso de remisiones y otros servicios que pueda necesitar. Para obtener esta información, puede llamar a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310**.

Conocer las credenciales de los proveedores

Tiene derecho a obtener información sobre nuestros proveedores, incluyendo la educación del proveedor, certificación de la junta y recertificación. Para obtener esta información, llame a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310**.

Completar directivas anticipadas, un testamento vital o un poder notarial para atención médica

Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. Tiene derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico o quirúrgico. Tiene derecho a planificar y a decidir los tipos de atención médica que puede recibir en el futuro, en caso de que no pueda expresar lo que quiere. Puede informar a su médico de su voluntad completando directivas anticipadas, un testamento vital o un poder notarial para atención médica. Comuníquese con su médico para obtener más información.

Tiene derecho a presentar una queja formal a la División de Garantía de la Calidad del DHS si sus deseos sobre las directivas anticipadas, el testamento vital o el poder notarial no se cumplen. Puede pedir ayuda para presentar una queja formal.

Transición de la atención

Si ha pasado de una HMO de ForwardHealth o de BadgerCare Plus a una HMO nueva de BadgerCare Plus o Medicaid SSI, tiene derecho a:

- Seguir viendo a sus proveedores actuales y tener acceso a sus servicios actuales por hasta 90 días. Llame a su HMO en el momento de la inscripción para decirles el nombre de su proveedor. Si ese proveedor aún no está en la red de la HMO después de 90 días, se le dará la opción de elegir otro entre los proveedores participantes.
- Recibir servicios que, si no los recibiera, esto podría significar un riesgo grave para la salud o dar lugar a una hospitalización.

Derecho sobre su expediente médico

Tiene derecho a pedir copias de su expediente médico a sus proveedores. Podemos ayudarlo a obtenerlas. Llame al **(800) 362-3310** para obtener ayuda. Tenga en cuenta que podría tener que pagar las copias de su expediente médico. Si su médico está de acuerdo con la corrección, puede corregir información incorrecta de su expediente médico.

Objeción moral o religiosa de la HMO

La HMO informará a los miembros de cualquier beneficio cubierto de Medicaid que no esté disponible mediante la HMO por objeciones morales o religiosas. Quartz informará a los miembros de cómo acceder a esos servicios por medio del estado.

Sus derechos como miembro

- Tiene derecho a pedir un intérprete y a que le den uno durante cualquier servicio cubierto de BadgerCare Plus o Medicaid SSI.
- Tiene derecho a recibir información en otro idioma o en otro formato.
- Tiene derecho a elegir un médico personal entre los PCP que participan en la red de su plan.
- Tiene derecho a obtener información sobre sus derechos y responsabilidades como miembro de Quartz y a darnos ideas sobre estos derechos y responsabilidades.
- Tiene derecho a saber a qué médicos puede ver.
- Tiene derecho a recibir servicios de atención médica según lo que establecen las leyes estatales y federales. Todos los servicios cubiertos deben estar disponibles y ser accesibles para usted. Cuando sea médicamente adecuado,

los servicios deben estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Tiene derecho a recibir información sobre opciones de tratamiento, incluyendo el derecho a pedir una segunda opinión.
- Además, tiene derecho a recibir información sobre atención preventiva.
- Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede rechazar la atención.
- Tiene derecho a que lo traten con dignidad y respeto.
- Tiene derecho a que no le impongan ninguna forma de sujeción ni reclusión que se use como medio de fuerza, control, represalia o por comodidad.
- Tiene derecho a saber cómo presentar una queja, una apelación o una queja formal.
- Tiene derecho a la privacidad y la confidencialidad en todas las comunicaciones y expedientes sobre su atención médica.
- Tiene derecho a poder ejercer libremente sus derechos, sin tratamiento negativo por parte de la HMO ni de los proveedores de su red.
- Puede cambiar de HMO sin motivo durante los primeros 90 días de su inscripción en Quartz.
- Tiene derecho a cambiar de HMO sin motivo si el estado impone sanciones a Quartz o su administración temporal.
- Tiene derecho a recibir información de Quartz sobre cualquier cambio importante en Quartz, al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.
- Tiene derecho a cancelar su inscripción en la HMO si:
  - Se muda fuera del área de servicio.
  - Su HMO no cubre, por objeciones morales o religiosas, un servicio que usted quiere.
  - Necesita que un servicio relacionado se preste de forma simultánea y no todos los servicios relacionados están disponibles dentro de la red de proveedores, y si su PCP u otro proveedor determinan que recibir los servicios por separado podría exponerlo a un riesgo innecesario.
  - Otros motivos, incluyendo mala calidad de la atención, falta de acceso a servicios cubiertos según el contrato o falta de acceso a proveedores con experiencia en tratar sus necesidades de atención.

Sus derechos civiles

Todos los servicios cubiertos médicamente necesarios están disponibles y se prestarán de la misma manera a todos los miembros. Todas las personas u organizaciones conectadas con Quartz que les den remisiones o recomendaciones a los miembros para servicios deberán hacerlo de la misma manera para todos los miembros. Quartz presta servicios cubiertos a todos los miembros elegibles, independientemente de lo siguiente:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- País de origen
- Raza
- Sexo, incluyendo orientación sexual e identidad de género

Fraude y abuso

Si sospecha de fraude o abuso relacionados con el programa de Medicaid, puede reportarlo. Visite **reportfraud.wisconsin.gov/RptFrd/**

Responsabilidades como miembro de Quartz BadgerCare Plus o Medicaid SSI

- Es su responsabilidad elegir un médico personal de la lista de PCP de Quartz que participan en la red de su plan.
- También es su responsabilidad crear una relación con ese médico.
- Es su responsabilidad leer este manual para miembros y hacer preguntas sobre la información que no entienda.
- Es su responsabilidad tener con usted su tarjeta de identificación de ForwardHealth y mostrarla cuando vaya al médico y al hospital.
- Es su responsabilidad ser sincero con sus médicos y darles la información que necesiten para cuidar su salud.
- Es su responsabilidad hacer preguntas sobre su salud.
- Es su responsabilidad seguir las instrucciones que le dé su médico.
- Es su responsabilidad tomar decisiones saludables.

Aviso de prácticas de privacidad

Su información. Sus derechos. Nuestras responsabilidades.

Este aviso describe cómo se puede usar y revelar su información médica y cómo puede obtener acceso a dicha información. **Revíselo atentamente.**

Sus derechos

Cuando se trata de su información médica, usted tiene ciertos derechos. Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades de ayudarlo.

Obtener una copia de su expediente médico y de reclamos	• Puede pedir para ver u obtener una copia de su expediente médico y de reclamos y otra información médica que tengamos de usted. Pregúntenos cómo hacerlo. • Proporcionaremos una copia o un resumen de su expediente médico y de reclamos, normalmente en un plazo de 30 días desde su pedido. Es posible que cobremos una tarifa razonable basada en el costo.
Pedirnos que corrijamos el expediente médico y de reclamos	• Puede pedirnos que corrijamos su expediente médico y de reclamos si piensa que son incorrectos o están incompletos. Pregúntenos cómo hacerlo. • Es posible que nos neguemos a su solicitud, pero le diremos el porqué, por escrito, en un plazo de 60 días.
Pedir comunicaciones confidenciales	• Puede pedirnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, por teléfono a su casa o a su oficina) o que le enviemos correo a una dirección diferente. • Consideraremos todas la solicitudes razonables y tendremos que aceptarlas si nos dice que, de no hacerlo, usted correría peligro.
Pedirnos que limitemos lo que usamos o compartimos	• Puede pedirnos que no usemos ni compartamos determinada información médica para tratamientos, pagos o nuestras operaciones. • No estamos obligados a aceptar su petición, y es posible que nos neguemos si esto afectaría a su atención.

Obtener una lista de las personas con las que hemos compartido información	• Puede pedir una lista de las veces que hayamos compartido su información médica en los seis años anteriores a la fecha de su petición, con quién la compartimos y por qué. • Incluiremos todas las revelaciones, salvo las correspondientes a tratamientos, pagos y operaciones de atención médica y otras revelaciones específicas (como cualquiera que usted nos haya pedido que hagamos). Proporcionaremos una lista gratuita por año, pero le cobraremos una tarifa razonable basada en el costo si nos pide otra en un plazo de 12 meses.
Obtener una copia de este aviso de privacidad	• Puede pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso aunque haya aceptado recibirlo electrónicamente. Le daremos una copia impresa de inmediato.
Elegir a alguien para que actúe en su nombre	• Si usted le ha dado a alguien un poder notarial o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información médica. • Nos aseguraremos de que dicha persona tenga la autoridad y pueda actuar en su nombre antes de tomar cualquier decisión.
Presentar una queja si cree que se están quebrantando sus derechos	• Si cree que se han quebrantado sus derechos, puede quejarse comunicándose con nosotros usando la información de la página 31. • Puede presentar una queja a la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services) por correo escribiendo a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, por teléfono llamando al **1-877-696-6775,** o visitando **www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.** • No tomaremos represalias en su contra por presentar una queja.

Sus opciones

En el caso de cierta información médica, usted puede decirnos qué quiere compartir. Si tiene una preferencia clara sobre cómo quiere que compartamos su información en las situaciones descritas abajo, díganoslo. Díganos qué quiere que hagamos y seguiremos sus instrucciones.

En estos casos, usted tiene el derecho y la opción de decirnos que:	• Compartamos la información con su familia, sus amigos cercanos u otras personas que participen en el pago de su atención. • Compartamos información en situaciones de ayuda en caso de catástrofe. • Nos comuniquemos con usted por iniciativas de recaudación de fondos. *Si no puede comunicarnos su preferencia, por ejemplo si está inconsciente, es posible que compartamos su información si creemos que es lo mejor para usted. Además, es posible que compartamos su información cuando sea necesario para reducir una amenaza grave e inminente para su salud o seguridad.*
En estos casos, nunca compartiremos su información, a menos que nos dé su permiso por escrito:	• Para fines de marketing. • Para venderla.

Nuestros usos y revelaciones

¿Cómo solemos usar o compartir su información médica?
Normalmente, usamos o compartimos su información médica de las siguientes maneras.

Ayudar a gestionar el tratamiento médico que reciba	• Podemos usar su información médica y compartirla con los profesionales que lo estén tratando.	***Ejemplo:*** *Un médico nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento para que podamos coordinar servicios adicionales.*

Operar nuestra organización	• Podemos usar y revelar su información para operar nuestra organización y comunicarnos con usted cuando sea necesario. • **No tenemos permitido usar información genética para decidir si vamos a darle cobertura ni para determinar el precio de dicha cobertura.** Esto no se aplica a planes de atención de largo plazo.	***Ejemplo:*** *Usamos su información médica para desarrollar mejores servicios para usted.*
Pagar sus servicios médicos	• Podemos usar y revelar su información médica para pagar sus servicios médicos.	***Ejemplo:*** *Compartimos información sobre usted con su plan dental para coordinar el pago de sus procedimientos dentales.*
Administrar su plan	• Podríamos revelar su información médica al patrocinador de su plan de salud para su administración.	***Ejemplo:*** *Su empresa tiene contrato con nosotros para dar un plan de salud y nosotros compartimos con ellos determinadas estadísticas para explicar las primas que cobramos.*

¿De qué otra manera podemos usar o revelar su información médica? Se nos permite o exige que compartamos su información de otras maneras – normalmente, de maneras que contribuyan al bien público, como la salud pública y la investigación. Debemos cumplir muchas condiciones estipuladas por ley antes de que podamos compartir su información con estos fines. Para obtener más información, visite: **www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.**

Ayudar con cuestiones de salud pública y seguridad	• Podemos compartir información médica sobre usted para determinadas situaciones como: prevenir una enfermedad; ayudar con retiradas de productos; reportar reacciones negativas a medicamentos; reportar sospechas de abuso, descuido o violencia doméstica; y evitar o reducir una amenaza grave a la salud o la seguridad de cualquier persona.
Hacer investigaciones	• Podemos usar o compartir su información para investigaciones médicas.
Cumplir la ley	• Compartiremos información sobre usted si lo exigen las leyes estatales o federales, incluyendo con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. si quieren ver si estamos cumpliendo las leyes federales de privacidad.
Responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajar con un examinador médico o con el director de una funeraria	• Podemos compartir información médica sobre usted con organizaciones de obtención de órganos. • Podemos compartir información médica con un forense, un examinador médico o el director de una funeraria cuando una persona muere.

Tratar solicitudes de compensación de trabajadores, de las fuerzas del orden y otro tipo de solicitudes del gobierno	• Podemos usar o compartir información médica sobre usted:
	  • Para reclamos de compensación de trabajadores
	  • Para fines relacionados con las fuerzas del orden o con un agente de las fuerzas del orden
	  • Con agencias de supervisión médica para actividades autorizadas por la ley
	  • Para funciones especiales del gobierno, como servicios de protección presidencial, de seguridad nacional y militares

Responder a demandas y acciones legales	• Podemos compartir información médica sobre usted en respuesta a una orden administrativa o judicial, o en respuesta a una citación.

Nunca vendemos información médica protegida con fines de marketing ni para recaudación de fondos.

La regla de privacidad de la HIPAA normalmente no "anula" (ni invalida) leyes estatales de privacidad ni otras leyes aplicables que les den a las personas más protección de la privacidad. Como resultado, si cualquier ley estatal de privacidad u otras leyes federales aplicables establecen normas de privacidad más estrictas, cumpliremos las leyes estatales o federales más estrictas.

Nuestras responsabilidades

- La ley nos exige que mantengamos la privacidad y seguridad de su información médica protegida.
- Le diremos de inmediato si se produce una violación que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos cumplir las prácticas de privacidad y los deberes descritos en este aviso, y darle una copia del mismo.
- No usaremos ni compartiremos su información de manera distinta a la aquí descrita, a menos que nos diga, por escrito, que podemos hacerlo. Si nos dice que podemos hacerlo, podrá cambiar de opinión en cualquier momento. Comuníquenos por escrito si cambia de opinión.

Para obtener más información, visite: **www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html**.

Cambios a los términos de este aviso
Podemos cambiar los términos de este aviso y los cambios se aplicarán a toda la información que tengamos sobre usted. El aviso nuevo estará disponible a pedido en nuestro sitio web, y le enviaremos una copia por correo. *Fecha de entrada en vigor: 2 de octubre de 2017*

Este Aviso de prácticas de privacidad se aplica a las siguientes organizaciones.
Quartz Health Benefit Plans Corporation, Quartz Health Plan Corporation, Quartz Health Plan MN Corporation, Quartz Health Insurance Corporation

¿Tiene preguntas? Comuníquese con el representante de privacidad (Privacy Officer) de Quartz, 2650 Novation Parkway, Fitchburg, WI 53713; teléfono: **(800) 362-3309;**
Email: **PrivacyOfficial@QuartzBenefits.com**.

2650 Novation Parkway | Fitchburg, WI 53713

Quartzbenefits.com

Éxito de los Clientes de Quartz

(800) 362-3310 (TTY: 711)

QA01704SP (1222)

De Quartz Health Benefit Plans Corporation ©2022 Quartz Health Solutions, Inc.