



Quartz

Manual para los miembros 2025

Para planes BadgerCare Plus o
Medicaid SSI



¡Bienvenido a Quartz!

Con Quartz BadgerCare Plus o Medicaid SSI, puede sentirse seguro de su plan de salud. Su plan Quartz cubre la atención médica y los beneficios adicionales para su salud integral. Nuestro equipo local está aquí para responder sus preguntas y ayudarlo a encontrar atención en la que pueda confiar.

Conserve este manual para:

- Conocer los aspectos básicos de BadgerCare Plus o Medicaid SSI.
- Ver los servicios que cubren Quartz y ForwardHealth.
- Conocer sus derechos y responsabilidades.
- Presentar una querrela o una apelación si tiene un problema o preocupación.

Gracias por elegir a Quartz como su socio para el bienestar. Con su plan Quartz, obtiene cobertura y más beneficios médicos que van más allá de lo que cubre ForwardHealth.



Contenido

¡Bienvenido!

Números de teléfono importantes de Quartz.....	4
Otros números de teléfono importantes	5
Cómo usar su tarjeta de ForwardHealth.....	6
Cómo usar su tarjeta de miembro de Quartz.....	6
Cómo entender los términos médicos, de seguros y de Medicaid	6
Cómo usar el directorio de proveedores.....	7
Cómo elegir un proveedor de atención primaria.....	7
Cómo hablar de sus necesidades de atención médica.....	7

Cómo recibir la atención que necesita

Cuidados de emergencia.....	8
Cuidados de urgencia	8
Cuidados especializados.....	9
Atención durante el embarazo y el parto	9
Servicios de telesalud.....	9
Atención si está lejos de casa	10

Cuándo le pueden facturar los servicios prestados

Servicios cubiertos y no cubiertos	11
Copagos.....	11

Servicios con cobertura de BadgerCare Plus o Medicaid SSI.....

Servicios con cobertura de Quartz

Servicios de salud mental y por consumo de sustancias	14
Servicios de planificación familiar.....	14
Servicios de HealthCheck	14
Servicios dentales.....	15

Servicios con cobertura de ForwardHealth

Servicios de tratamiento conductual (autismo).....	16
Servicios quiroprácticos.....	16
Servicios de transporte.....	16
Beneficios para medicamentos.....	16

Servicios que no están cubiertos por BadgerCare Plus o Medicaid SSI

Servicio o entorno “en lugar de”

Cómo recibir una segunda opinión médica

Administración de la atención (coordinación).....

Cómo completar directivas anticipadas, un testamento vital o un poder notarial para atención médica.....

Tratamientos y servicios nuevos

Otro seguro.....

Si se muda

Cambios en su cobertura de Medicaid

Exenciones de Quartz.....

Cómo presentar una querrela o una apelación

Querellas	20
Apelaciones	21
Audiencia imparcial del estado.....	23

Sus derechos

Sus responsabilidades.....

Cómo finalizar su membresía con Quartz

Fraude y abuso

Prácticas de privacidad.....



Cómo comunicarse con Éxito de los Clientes de Quartz*

(800) 362-3310 (TTY: 711)

Horario: De lunes a jueves, de 7 a. m. a 6 p. m.
Viernes de 7 a. m. a 5 p. m.

Llame a Éxito de los Clientes para:

- Hacer preguntas sobre su membresía de Quartz.
- Hacer preguntas sobre cómo recibir atención.
- Obtener ayuda para elegir un médico de atención primaria u otro proveedor.
- Obtener ayuda para conseguir una nueva tarjeta de identificación de miembro de Quartz Medicaid SSI.
- Obtener ayuda para encontrar un proveedor o pedir una copia del directorio de proveedores.
- Obtener ayuda si recibe una factura por un servicio que no aceptó.

Número de emergencia de Quartz*

(888) 297-0970

Llame las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Llame a este número si necesita ayuda después del horario de atención o si no está seguro de si tiene una emergencia médica.

*Las llamadas a este número son gratuitas. Hay intérpretes de idiomas disponibles sin costo para quienes no hablan inglés.

Defensor de miembros de Quartz*

(800) 362-3310

Horario: De lunes a jueves, de 7 a. m. a 6 p. m.
Viernes de 7 a. m. a 5 p. m.

Llame al defensor de miembros de Quartz si necesita ayuda para:

- Resolver problemas para recibir atención.
- Presentar una querrela o queja.
- Solicitar una apelación o revisión de una decisión que tomó Quartz.

Especialista en inscripción de HMO

(800) 291-2002

Horario: 7 a. m. a 6 p. m., de lunes a viernes.

Llame al especialista en inscripción de HMO:

- Para obtener información general sobre las organizaciones para el mantenimiento de la salud (HMO) y la atención administrada.
- Para obtener ayuda con la cancelación de la inscripción o una exención de Quartz o de la atención administrada.
- Si se muda fuera del área de servicio de Quartz.





Servicios para Miembros de ForwardHealth (800) 362-3002

Horario: 8 a. m. a 6 p. m., de lunes a viernes.

memberservices@wisconsin.gov

Llame a Servicios para Miembros de ForwardHealth por:

- Preguntas sobre cómo usar su tarjeta de ForwardHealth.
- Preguntas sobre los servicios o proveedores de ForwardHealth.
- Ayuda para obtener una nueva tarjeta de ForwardHealth.

Defensor externo (solo Medicaid SSI)

(800) 708-3034

Horario: 8:30 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes.

Llame al defensor externo de Medicaid SSI para obtener:

- Ayuda para resolver problemas relacionados con la atención o los servicios que recibe de Quartz.
- Ayuda para presentar una querrela o queja.
- Ayuda para solicitar una apelación o revisión de una decisión que tomó Quartz.

Programa de Defensores de Pacientes de HMO del estado de Wisconsin

Un defensor del paciente es una persona que ofrece ayuda neutral, confidencial e informal con cualquier pregunta o problema que tenga como miembro de Quartz.

(800) 760-0001

Horario: 8 a. m. a 4:30 p. m., de lunes a viernes.

Llame al Programa de Defensores de Pacientes para obtener:

- Ayuda para resolver problemas relacionados con la atención o los servicios que recibe de Quartz.
- Ayuda para entender sus derechos y responsabilidades como miembro.
- Ayuda para presentar una querrela, queja o apelación de una decisión que tomó Quartz.

**Por emergencias médicas,
llame al 911. Llame, envíe un
mensaje de texto o chatee al 988
(o 988lifeline.org) para recibir
apoyo en caso de crisis o riesgo
de suicidio.**

Cómo usar su tarjeta de ForwardHealth

Todos los miembros de Quartz BadgerCare Plus y Medicaid SSI tienen una tarjeta de ForwardHealth. Esta es una tarjeta de plástico con su nombre, un número de 10 dígitos y una banda magnética. Para los miembros de Medicaid SSI, su tarjeta de ForwardHealth es diferente de su tarjeta de identificación de miembro de Quartz.

Lleve siempre con usted su tarjeta de ForwardHealth. Muéstrela cada vez que visite a un proveedor, vaya al hospital o surta una prescripción médica. Podría tener problemas para recibir atención médica o surtir sus prescripciones médicas si no tiene su tarjeta. Lleve cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga. Esto puede incluir una tarjeta de identificación de Quartz Medicaid SSI o de otros proveedores de servicios.

Recibirá la mayoría de su atención médica mediante los proveedores de Quartz. Sin embargo, es posible que necesite otros servicios con su tarjeta de ForwardHealth. Use su tarjeta de ForwardHealth para los servicios de abajo:

- Servicios de tratamiento conductual (autismo)
- Servicios quiroprácticos
- Servicios de intervención para casos de crisis
- Servicios de recuperación en la comunidad
- Servicios comunitarios integrales
- Servicios dentales (cubiertos para los miembros de Medicaid SSI en el condado de Milwaukee únicamente)
- Servicios integrados a domicilio de apoyo a la recuperación
- Gestión de la terapia con medicamentos
- Medicamentos y servicios farmacéuticos
- Transporte médico para casos que no sean emergencias
- Coordinación de la atención prenatal
- Tratamiento residencial para trastornos por consumo de sustancias
- Servicios basados en la escuela
- Gestión de casos específicos
- Servicios relacionados con la tuberculosis

Los miembros pueden llamar a la línea de atención de Quartz al **(800) 362-3310 (TTY: 711)** para obtener servicios de un proveedor que puede no estar incluido en esta lista.

Si tiene preguntas sobre cómo usar su tarjeta de ForwardHealth, para informar una tarjeta perdida, robada o dañada, o si necesita ayuda para encontrar un proveedor, llame a Servicios para Miembros de ForwardHealth al **(800) 362-3002**. También puede encontrar un proveedor que acepte su tarjeta de ForwardHealth siguiendo estos pasos:

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/Medicaid".

Cómo usar su tarjeta de miembro de Quartz

Si es miembro de Medicaid SSI, también recibirá una tarjeta de identificación de miembro de Quartz que debe conservar con su tarjeta de ForwardHealth. Es posible que tenga problemas para obtener atención médica o prescripciones médicas si no tiene las dos tarjetas de identificación con usted. Si pierde, se le daña o le roban su tarjeta de identificación de Quartz, llame al especialista en inscripción de HMO al **(800) 362-3310 (TTY: 711)**.

Si es miembro de Quartz BadgerCare Plus, no recibirá una tarjeta de identificación de miembro de Quartz. Use su tarjeta de ForwardHealth para recibir atención médica o ir a la farmacia.

Cómo entender los términos médicos, de seguros y de Medicaid

Para obtener más información sobre términos médicos, de seguros y de Medicaid frecuentes, vaya a QuartzBenefits.com/Glossary.

Cómo usar el directorio de proveedores de Quartz

Como miembro de Quartz, debe recibir su atención médica de médicos y hospitales de la red de Quartz. Consulte nuestro directorio de proveedores para ver una lista de estos proveedores. Los proveedores que aceptan nuevos pacientes están indicados en el directorio de proveedores.

El directorio de proveedores es una lista de médicos, clínicas y hospitales que puede usar para recibir servicios de atención médica como miembro de Quartz. Puede encontrar el directorio en nuestro sitio web en [QuartzBenefits.com/BCSSIProviders](https://www.QuartzBenefits.com/BCSSIProviders). Quartz ofrece el directorio de proveedores en distintos idiomas y formatos, incluyendo una copia impresa. Llame a Éxito de los Clientes de Quartz al **(800) 362-3310 (TTY: 711)** para pedir una copia.

Los proveedores de Quartz tienen en cuenta las necesidades culturales de distintos grupos. Puede filtrar el directorio de proveedores de Quartz para obtener una lista de quienes hablen ciertos idiomas o comprendan determinadas culturas étnicas o creencias religiosas. El directorio de proveedores también puede informarlo de las adaptaciones que ofrecen.

Cómo elegir un proveedor de atención primaria

Cuando necesite atención médica, llame a su proveedor de atención primaria (PCP) primero. Un proveedor de atención primaria puede ser un médico, un enfermero de práctica avanzada, un asistente médico u otro profesional que coordine, le preste o lo ayude a recibir servicios de atención médica. Puede elegir un proveedor de atención primaria del directorio de proveedores de Quartz. Use la lista de proveedores que aceptan nuevos pacientes. Si es indio americano o nativo de Alaska, puede optar por visitar a un proveedor de atención médica para indios fuera de nuestra red.

Llame a Éxito de los Clientes de Quartz al **(800) 362-3310 (TTY: 711)** para elegir o cambiar su proveedor de atención primaria. Puede conservar a su proveedor actual de atención primaria si forma parte de nuestra red de proveedores. Su proveedor de atención primaria lo ayudará a decidir si necesita consultar a otro médico o especialista. Necesitará una remisión de su proveedor de atención primaria para consultar a algunos proveedores. Una remisión es la aprobación de su proveedor de atención primaria para ver a un especialista o recibir servicios en un hospital.

Puede consultar a un especialista en salud de la mujer sin remisión, además de elegir a un proveedor de atención primaria. Puede ser un ginecólogo obstetra, una enfermera comadrona o una comadrona autorizada.

Cómo hablar de sus necesidades de atención médica

El equipo de Administración de la Atención de Quartz puede comunicarse por teléfono y por correo para hablar con usted de sus necesidades y circunstancias de salud individuales. Puede preguntar por los recursos disponibles en su comunidad o que están incluidos en su nuevo plan de salud. Pueden conocerlo mejor y ayudarlo a alcanzar sus objetivos de salud. Llame a la Administración de la Atención de Quartz al **(866) 884-4601** para comenzar.

Cómo recibir la atención que necesita

Cuidados de emergencia

Los cuidados de emergencia son la atención que se necesita de inmediato por una enfermedad, lesión, síntoma o condición muy grave. 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, obtenga ayuda lo antes posible. Intente ir a un hospital o a una sala de emergencias de la red Quartz para obtener ayuda si puede. Si su condición no puede esperar, vaya al proveedor (hospital, médico o clínica) más cercano. Llame al 911 o a los servicios de emergencia del departamento local de bomberos o de policía si la emergencia es muy grave y no puede llegar hasta el proveedor más cercano.

Si debe ir a un hospital o a una sala de emergencias fuera de la red, usted u otra persona debe llamar a la línea de atención de Quartz al **(800) 362-3310** lo antes posible para decirnos lo que pasó.

No se requiere autorización previa para servicios de emergencia.

Recuerde que las salas de emergencia de los hospitales son solo para verdaderas emergencias. A menos que su condición sea muy grave, 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. Si no sabe si su enfermedad o su lesión es una emergencia, llame al **(800) 858-1050**, TTY: **(800) 947-6644**.

Le diremos dónde puede recibir atención médica. Es posible que tenga que pagar un copago si va a una sala de emergencias para recibir atención que no es de urgencia.

Cuidados de urgencia

Los cuidados de urgencia son atención médica para una enfermedad, lesión o condición que requiere ayuda inmediata, pero no atención en una sala de emergencias. Algunos ejemplos son:

- Sangrado leve
- Moretones
- Quemaduras menores
- Cortadas menores
- La mayoría de las fracturas de huesos
- La mayoría de las reacciones a medicamentos
- Esguinces

Si tiene una emergencia, llame al 911.

Debe recibir cuidados de urgencia de proveedores de la red, a menos que obtenga nuestra aprobación para consultar a un proveedor fuera de la red. No vaya a la sala de emergencias de un hospital por cuidados de urgencia sin obtener antes la aprobación de Quartz.

Cuidados especializados

Un especialista es un médico experto en un área de la medicina. Hay muchas clases de especialistas. Por ejemplo:

- Los oncólogos, que atienden pacientes con cáncer.
- Los cardiólogos, que atienden pacientes con condiciones cardíacas.
- Los traumatólogos, que atienden pacientes con ciertas condiciones de los huesos, las articulaciones o los músculos.

Comuníquese con su proveedor de atención primaria si necesita atención de un especialista. En la mayoría de los casos, necesita obtener la aprobación de su proveedor de atención primaria y de Quartz antes de consultar a un especialista.



Atención durante el embarazo y el parto

Informe de inmediato a Quartz y a la agencia de su condado o tribu si queda embarazada, para que pueda recibir la atención adicional que necesita. No hay copagos cuando está embarazada.

Debe ir a un hospital dentro la red de Quartz para tener a su bebé. Hable con su proveedor para asegurarse de saber en qué hospital debe tener a su bebé. No vaya fuera del área para tener a su bebé, a menos que tenga la aprobación de Quartz. Su proveedor de Quartz conoce su historia y es el mejor proveedor para ayudarla.

También hable con su médico si planea viajar en su último mes de embarazo. Viajar durante el último mes de embarazo aumenta la probabilidad de que el bebé nazca mientras está lejos de casa. Muchas personas tienen una mejor experiencia de parto cuando se atienden con los médicos y en los hospitales que las acompañaron durante todo el embarazo.

Servicios de telesalud

La telesalud consiste en comunicarse por audio y video con su médico o proveedor de atención médica mediante su teléfono, computadora o tablet. Quartz cubre los servicios de telesalud que su proveedor puede prestar con la misma calidad que los servicios en persona. Estos servicios pueden incluir visitas en consultorios médicos, servicios de salud mental o por consumo de sustancias, consultas dentales, y más. Hay algunos servicios que no pueden prestarse mediante telesalud, como aquellos en los que el proveedor necesita examinarlo en persona.

Tanto usted como su proveedor deben estar de acuerdo con una consulta de telesalud. Usted siempre tiene derecho a rechazar una consulta de telesalud y optar por una visita en persona. Sus beneficios y su atención de BadgerCare Plus o Medicaid SSI no se verán afectados si rechaza los servicios de telesalud. Si su proveedor solo ofrece consultas de telesalud y usted quiere una visita en persona, puede remitirlo a otro proveedor.

Los proveedores de Quartz y Medicaid de Wisconsin deben cumplir las leyes de privacidad y seguridad cuando prestan servicios mediante telesalud.

Atención si está lejos de casa

Siga estas reglas si necesita recibir atención médica, pero está demasiado lejos de casa como para visitar a su proveedor de atención primaria o clínica habitual:

- Para verdaderas emergencias, vaya al hospital, a la clínica o al médico más cercanos. Llame a la línea de atención de Quartz al **(800) 362-3310** en cuanto pueda para informarnos de lo que pasó. Si necesita cuidados de emergencia fuera de Wisconsin, los proveedores de atención médica fuera del área pueden atenderlo y enviar la factura a Quartz. Es posible que deba pagar un copago si recibe cuidados de emergencia fuera de Wisconsin. Si recibe una factura por servicios que le prestaron fuera de Wisconsin, llame a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310 (TTY: 711)**.
- Para recibir cuidados de urgencia o de rutina lejos de casa, debe obtener la aprobación de Quartz antes de 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 la aprobación para ir a otro médico, clínica u hospital.
- Para cuidados de urgencia o de rutina fuera de los Estados Unidos, llame primero a Quartz. Quartz no cubre ningún servicio que se preste fuera de Estados Unidos, Canadá y México. Esto incluye servicios de emergencia. Si necesita recibir servicios de emergencia mientras está en Canadá o en México, Quartz solo los cubrirá si el banco del médico o del hospital está en Estados Unidos. Otros servicios pueden estar cubiertos con la aprobación de Quartz, siempre que el proveedor tenga un banco en Estados Unidos. Llame a Quartz si recibe algún servicio de emergencia fuera de Estados Unidos.



Cuándo le pueden facturar los **servicios** prestados

Servicios cubiertos y no cubiertos

Con BadgerCare Plus o Medicaid SSI, no tiene que pagar por los servicios cubiertos, excepto los copagos requeridos.

Es posible que deba pagar el costo total del servicio si:

- El servicio no está cubierto por BadgerCare Plus o Medicaid SSI.
- Necesitaba la aprobación de su proveedor de atención primaria o de Quartz para el servicio, pero no la obtuvo antes de recibirlo.
- Quartz determina que el servicio no es médicamente necesario para usted. Los servicios médicamente necesarios son servicios o suministros autorizados y necesarios para diagnosticar o tratar una condición, enfermedad, dolencia, lesión o síntoma.
- Ha recibido un servicio que no es de emergencia de un proveedor fuera de la red de Quartz. O recibió un servicio que no es de emergencia de un proveedor que no acepta su tarjeta de ForwardHealth.

Puede solicitar servicios no cubiertos si está dispuesto a pagarlos. Tendrá que hacer un plan de pagos por escrito con su proveedor. Los proveedores pueden facturarle como máximo sus costos normales y habituales para 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 pueden facturarle copagos. Un copago es una cantidad fija que paga por un servicio cubierto de atención médica. Los copagos para miembros de BadgerCare Plus o Medicaid SSI suelen ser de \$3 o menos. Los siguientes miembros no tienen copagos:

- Personas que viven en residencias de atención de largo plazo.
- Miembros con enfermedades terminales que reciben atención de hospicio.
- Mujeres embarazadas.
- Miembros menores de 19 años.
- Niños en crianza temporal o de ayuda para la adopción.
- Jóvenes que estaban en crianza temporal cuando cumplieron 18 años. No tienen que pagar ningún copago hasta los 26 años.
- Miembros que se unen por inscripción exprés.
- Miembros de tribus de indios americanos o de nativos de Alaska, hijos o nietos de un miembro de una tribu, o cualquier persona que pueda recibir Servicios de Salud de los Indígenas. La edad y los ingresos no importan. Esto se aplica cuando se obtienen artículos y servicios de un proveedor de los Servicios de Salud de los Indígenas o del Programa de Compra y Atención por Remisión (Purchase and Referred Care Program).

Servicios con cobertura de Quartz BadgerCare Plus o Medicaid SSI

Quartz presta la mayoría de los servicios médicamente necesarios que cubre BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Consulte la sección Servicios con cobertura de Quartz en la página 14 para obtener más información sobre dichos servicios.

ForwardHealth cubre algunos servicios. Para obtener más información sobre estos servicios, consulte la página 16, Servicios con cobertura de ForwardHealth.

Algunos servicios requieren autorización previa. La autorización previa es la aprobación por escrito de un servicio o una prescripción médica. Es posible que necesite la autorización previa de Quartz o ForwardHealth antes de recibir un servicio o surtir una prescripción médica.

Servicio	Cobertura del plan estándar de BadgerCare Plus o Medicaid SSI
Atención de centros quirúrgicos ambulatorios	Cobertura total
Servicios de tratamiento conductual (autismo)*	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura total (con autorización previa) • Sin copago*
Quiropráctica <small>La presta y administra el Estado de Wisconsin, no Quartz.</small>	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura total • De \$0.50 a \$3.00 de copago por servicio (varía según el servicio prestado)
Dental <small>Lo presta y administra el Estado de Wisconsin, no Quartz. Nota: Servicios dentales cubiertos para los miembros de Medicaid SSI en el condado de Milwaukee únicamente.</small>	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura total de servicios preventivos, paliativos y de restauración • De \$0.50 a \$3.00 de copago por servicio (varía según el servicio prestado)
Suministros médicos desechables (DMS)	Cobertura total
Medicamentos <small>Lo presta y administra el Estado de Wisconsin, no Quartz.</small>	<ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> ◦ \$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, al mes. Los OTC están excluidos de este máximo de \$12.00
Equipo médico duradero (DME)	Cobertura total

*Cubierto por ForwardHealth. Use su tarjeta de ForwardHealth para obtener este servicio.

Servicio	Cobertura del plan estándar de BadgerCare Plus o Medicaid SSI
Exámenes de salud para niños	Cobertura total de exámenes de HealthCheck y otros servicios para menores de 21 años
Servicios de audición	Cobertura total
Servicios de atención a domicilio <small>Incluye atención médica a domicilio, enfermería privada (PDN) y cuidado personal</small>	Cobertura total de servicios de PDN, atención médica a domicilio y cuidado personal
Atención de hospicio	Cobertura total
Hospitalización	Cobertura total
Tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias	Cobertura total (no incluye alojamiento ni comida)
Servicios de residencia de atención de largo plazo	Cobertura total
Servicios hospitalarios en sala de emergencias para pacientes ambulatorios	Cobertura total
Terapia física (PT), terapia ocupacional (OT) y terapia del habla y el lenguaje (SLP)	Cobertura total
Servicios médicos	Cobertura total, incluyendo laboratorio y radiología
Servicios de podología	Cobertura total
Atención prenatal/de maternidad	Cobertura total, incluyendo coordinación de la atención prenatal, exámenes preventivos de salud mental y consumo de sustancias, y consejería para mujeres en riesgo de problemas de salud mental o por consumo de sustancias
Servicios de salud reproductiva	Cobertura total, con excepción de los tratamientos por infertilidad, la maternidad subrogada y los servicios relacionados, incluyendo, entre otros, la inseminación artificial, la atención obstétrica posterior (como servicio no cubierto) y la reversión de esterilización voluntaria
Servicios de la visión de rutina	Cobertura total, incluyendo cobertura para anteojos
Transporte: ambulancia, vehículo especializado, transporte público	Cobertura total de transporte, tanto para emergencias como para casos que no lo sean, de ida y vuelta a un proveedor para recibir un servicio cubierto
Servicios para dejar de fumar	<ul style="list-style-type: none"> • La cobertura incluye productos para dejar el tabaco, con prescripción médica y de venta libre • Copago: (consulte “Medicamentos”)

Servicios con cobertura de Quartz

Servicios de salud mental y por consumo de sustancias

Quartz presta servicios de salud mental y por consumo de sustancias (drogas y alcohol) a todos sus miembros. Llame a la Administración de Atención de la Salud Conductual (Behavioral Health Care Management) de Quartz al **(800) 683-2300**. Si necesita ayuda inmediata, llame a la línea de prevención del suicidio y crisis al **988**, o a nuestra línea de enfermería de 24 horas al **(800) 858-1050**, disponible los siete días de la semana.

Todos los servicios que presta Quartz son confidenciales.

Servicios de planificación familiar

Quartz ofrece servicios de planificación familiar privada a todos los miembros, incluyendo las personas menores de 18 años. Si no quiere hablar de planificación familiar con su proveedor de atención primaria, llame a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310 (TTY: 711)**. Lo ayudaremos a elegir un proveedor de planificación familiar de Quartz, que no sea su proveedor de atención primaria.

Le recomendamos que obtenga servicios de planificación familiar de un proveedor de Quartz, ya que nos permite 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 si la clínica no forma parte de la red de proveedores de Quartz.

Si elige un proveedor de planificación familiar fuera de la red para recibir servicios o suministros relacionados, pídale que informe a Quartz para facilitar la coordinación de su atención. Quartz no requiere que los miembros obtengan una remisión antes de elegir un proveedor de planificación familiar.

Servicios de HealthCheck

HealthCheck cubre chequeos médicos para miembros menores de 21 años. Los exámenes de HealthCheck, también conocidos como "controles del niño sano", son visitas al médico que su hijo o joven adulto hace cuando se encuentra bien. El médico le hace preguntas y lo examina para asegurarse de que su hijo esté sano y esté tomando las medidas adecuadas para mantenerse así. Es un buen momento para hacer preguntas sobre la salud que usted o su hijo puedan tener. HealthCheck también cubre el tratamiento de cualquier problema que se detecte durante el examen.

HealthCheck tiene tres propósitos:

1. Detectar y tratar problemas médicos en personas menores de 21 años.
2. Compartir información sobre los servicios médicos especiales para miembros menores de 21 años.
3. Hacer que las personas menores de 21 años sean elegibles para cierta atención médica que, de otro modo, no estaría cubierta.

El examen de HealthCheck incluye:

- Vacunas según la edad
- Análisis de sangre y orina
- Chequeos dentales y remisión a un dentista a partir del primer año de vida
- Historia médica y de desarrollo
- Chequeos de audición
- Examen físico completo, de pies a cabeza
- Pruebas de detección de plomo para niños de 1 y 2 años, y para menores de 6 años que nunca se hayan hecho una prueba de este tipo
- Chequeos de la visión

Para programar un examen de HealthCheck o para obtener más información, llame a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310 (TTY: 711)**.

Si necesita un viaje de ida o vuelta a su cita de HealthCheck, llame al administrador de transporte médico para casos que no sean emergencias (NEMT) de Wisconsin al **(866) 907-1493** o **TTY: 711** para programarlo.

Servicios dentales

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.

Para los miembros de BadgerCare Plus o Medicaid SSI que viven 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 "Health Program" (Programa de salud), haga clic en "BadgerCare Plus".

O llame a Servicios para Miembros de ForwardHealth al **(800) 362-3002**.

Tiene derecho a una cita dental de rutina en un plazo de 90 días después de su solicitud. Llame a la línea de atención de Quartz al **(800) 362-3310** si no puede conseguir una cita dental en un plazo de 90 días.

Llame administrador de transporte médico para casos que no sean emergencias (NEMT) de Wisconsin al **(866) 907-1493** (o **TTY: 711**) si necesita ayuda con el viaje de ida o vuelta del consultorio del dentista. Puede ayudarlo a conseguir transporte.

Si tiene una emergencia dental, tiene derecho a recibir tratamiento en un plazo de 24 horas desde su solicitud de cita. Una emergencia dental es un dolor dental intenso, inflamación, fiebre, infección o una lesión en los dientes. Si tiene una emergencia dental:

- Si usted ya tiene un dentista que trabaja con ForwardHealth o con 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 con el viaje de ida o vuelta de su cita dental.
- Si usted no tiene un dentista que trabaje con ForwardHealth o con Momentum en el condado de Milwaukee:
 - Llame a Éxito de los Clientes de Quartz al **(800) 362-3310 (TTY: 711)**. Avísenos que usted o su hijo tienen una emergencia dental. Podemos ayudarlo a recibir servicios dentales.
 - Díganos si necesita ayuda con el viaje de ida o vuelta del consultorio del dentista.

Servicios con cobertura de ForwardHealth

Servicios de tratamiento conductual (autismo)

Quartz BadgerCare Plus cubre los servicios de tratamiento conductual. Los servicios de tratamiento conductual se usan para tratar el autismo. Puede recibir servicios para el tratamiento del autismo de un proveedor inscrito en Medicaid que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth.

Servicios quiroprácticos

Los servicios quiroprácticos están cubiertos por BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Puede recibir estos servicios de un proveedor inscrito en Medicaid que acepte 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 "Health Program" (Programa de salud), elija "BadgerCare/Medicaid".

O puede llamar a Servicios para Miembros de ForwardHealth al **(800) 362-3002**.

Servicios de transporte

Puede obtener servicios de transporte médico para casos que no sean emergencias (NEMT) mediante el administrador de NEMT de Wisconsin. El administrador de NEMT organiza y paga los viajes a servicios cubiertos para los miembros que no tienen otra forma de llegar. NEMT puede incluir viajes usando:

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

Si tiene auto y puede conducir hasta su cita, pero no puede pagar la gasolina, podría ser elegible para un reembolso por millaje (dinero para gasolina).

Usted debe programar los viajes de rutina al menos dos días laborables antes de su cita. Llame al administrador de NEMT al **(866) 907-1493** (o **TTY: 711**), de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m. También puede programar viajes para citas de urgencia. Un viaje a una cita de urgencia se proporcionará en tres horas o menos.

Beneficios para medicamentos

Puede conseguir una prescripción médica de un proveedor, un especialista o un dentista de Quartz. Puede obtener prescripciones médicas cubiertas y ciertos 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 tiene alguna pregunta sobre los medicamentos cubiertos por BadgerCare Plus o Medicaid SSI o sobre los copagos de medicamentos, llame a Servicios para Miembros de ForwardHealth al **(800) 362-3002**.

Servicios que no están cubiertos por **BadgerCare Plus** o **Medicaid SSI**

Los servicios de abajo no están cubiertos por BadgerCare Plus o Medicaid SSI:

- Servicios que no son médicamente necesarios.
- Servicios que Quartz o su proveedor de atención primaria no hayan aprobado, cuando se requiera aprobación.
- Gastos diarios habituales, como pagos de alquiler o hipoteca, comida, servicios públicos, entretenimiento, ropa, muebles, artículos para el hogar y seguros.
- Servicios o procedimientos experimentales o estéticos.
- Tratamientos o servicios de infertilidad.
- Reversión de la esterilización voluntaria.
- Hospitalización por salud mental en instituciones para personas de 22-64 años, salvo que sea por menos de 15 días en lugar de un tratamiento tradicional.
- Alojamiento y comida.

Servicio o entorno “en lugar de”

Quartz puede cubrir ciertos servicios o entornos de atención que Medicaid de Wisconsin no cubre normalmente. Estos servicios o entornos se conocen como “en lugar de”.

BadgerCare Plus o Medicaid SSI cubren los siguientes servicios o entornos “en lugar de”:

- Servicios de salud mental para pacientes hospitalizados en un instituto de enfermedades mentales (IMD) para personas de 22-64 años, por un máximo de 15 días al mes.
- Tratamiento clínico subagudo basado en la comunidad (servicios residenciales de salud mental de corto plazo).

Decidir si un servicio o entorno “en lugar de” es adecuado para usted es un trabajo en equipo. Quartz trabajará con usted y su proveedor para ayudarlo a tomar la mejor decisión. Tiene derecho a decidir no participar en uno de estos entornos o tratamientos.

Cómo recibir una **segunda opinión médica**

Si no está de acuerdo con las recomendaciones de tratamiento de su médico, puede pedir una segunda opinión médica. Comuníquese con su proveedor o Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310 (TTY: 711)** para obtener información.

Administración de la atención (coordinación)

Como miembro de Quartz, tiene acceso a un equipo de administración de la atención sin costo adicional. Lo ayudarán a identificar y alcanzar sus objetivos de salud y bienestar. El equipo de administración de la atención también lo pondrá en contacto con proveedores, servicios comunitarios y apoyos sociales.

Cuando se inscriba en nuestro plan, recibirá una carta de información o una llamada para hablar de sus necesidades médicas particulares. Es importante que responda para que sepamos cómo cubrir mejor sus necesidades. También puede llamar al equipo de administración de la atención directamente al **(866) 884-4601**.

Su administrador de la atención también puede ayudarlo en la transición del hospital u otros entornos asistenciales a su casa. Llame a su administrador de la atención al **(866) 884-4601** para obtener ayuda si está hospitalizado.

Cómo completar **directivas anticipadas, un testamento vital o un poder notarial** para atención médica

A veces las personas pierden la capacidad de tomar decisiones de atención médica por accidentes o enfermedades graves. Usted tiene derecho a decidir qué quiere que suceda cuando no pueda tomar decisiones por usted mismo. Esto significa que puede establecer “directivas anticipadas”.

Hay distintos tipos de directivas anticipadas, y tienen diferentes nombres. Los documentos llamados “testamento vital” y “poder notarial para atención médica” son ejemplos de directivas anticipadas.

Usted decide si quiere tener directivas anticipadas. Sus proveedores pueden explicarle cómo crear y usar las directivas anticipadas, pero no pueden obligarlo a tenerlas ni tratarlo de forma diferente si no las tiene.

Comuníquese con su proveedor si quiere obtener más información sobre las directivas anticipadas. También puede encontrar los formularios de directivas anticipadas en el sitio web del Departamento de Servicios de Salud (Department of Health Service, DHS) de Wisconsin dhs.wisconsin.gov/forms/advdirectives.

Tiene derecho a presentar una queja formal a la División de Aseguramiento de la Calidad (Division of Quality Assurance) del DHS si sus deseos sobre las directivas anticipadas, el testamento vital o el poder notarial no se cumplen. Puede obtener ayuda para presentar una querrela llamando a la División de Aseguramiento de la Calidad del DHS al **(800) 642-6552**.

Tratamientos y servicios nuevos

Quartz tiene un proceso de revisión de nuevos tipos de servicios y tratamientos. Como parte de ese proceso, Quartz:

- Revisa los estudios científicos y los estándares de atención para asegurarse de que los tratamientos o servicios nuevos sean seguros y beneficiosos.
- Verifica si el Gobierno aprobó el tratamiento o servicio.

Otro seguro

Dígales a sus proveedores si tiene otro seguro además de BadgerCare Plus o Medicaid SSI. Sus proveedores deben facturar primero al otro seguro antes de facturar a Quartz. Si su proveedor de Quartz no acepta el otro seguro, llame al especialista en inscripción de HMO al **(800) 291-2002**. Este podrá decirle cómo usar los dos planes de seguro.

Si se muda

Si planea mudarse, comuníquese con la agencia de su condado o tribu. Si se muda a otro condado, también debe comunicarse con la agencia correspondiente en el nuevo condado para actualizar su elegibilidad para BadgerCare Plus o Medicaid SSI.

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

Cambios en su cobertura de Medicaid

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

- Continuar atendiéndose con sus proveedores actuales y acceder a los servicios que ya recibe por hasta 90 días. Llame a su nueva HMO cuando se inscriba para decirles quién es su proveedor. Si después de 90 días ese proveedor aún no está en la red de la HMO, deberá elegir uno nuevo que sí pertenezca a la red.
- Recibir los servicios que necesite para evitar riesgos graves de salud o una hospitalización.

Llame a Éxito de los Clientes de Quartz al **(800) 362-3310 (TTY: 711)** para obtener más información sobre los cambios en su cobertura.

Exenciones de Quartz

Quartz es una organización para el mantenimiento en salud (HMO). Las HMO son compañías de seguros que ofrecen servicios de proveedores selectos.

Normalmente, debe inscribirse en una HMO para obtener beneficios de atención médica mediante BadgerCare Plus y Medicaid SSI. Una exención de HMO significa que no tiene que inscribirse en una HMO para obtener los beneficios de BadgerCare Plus o Medicaid SSI. La mayoría de las exenciones se otorgan por un período corto. Normalmente, se otorgan para permitirle completar un tratamiento antes de inscribirse en una HMO. Si piensa que necesita una exención de la inscripción en una HMO, llame al especialista en inscripción de HMO al **(800) 291-2002** para obtener más información.

Cómo presentar una **querrela** o una **apelación**

QUERELLAS

¿Qué es una querrela?

Tiene derecho a presentar una querrela si no está satisfecho con nuestro plan o con nuestros proveedores. Una querrela es cualquier queja sobre Quartz o un proveedor de la red que no esté relacionada con una decisión que Quartz haya tomado sobre sus servicios de atención médica. Puede presentar una querrela por motivos como la calidad de los servicios o la atención, la descortesía de un proveedor o empleado, o el incumplimiento de sus derechos como miembro.

¿Quién puede presentar una querrela?

Usted puede presentar una querrela. También puede hacerlo un representante autorizado, un responsable legal o un proveedor en su nombre. Nos comunicaremos con usted para solicitarle su permiso si un representante autorizado o un proveedor presenta una querrela en su nombre.

¿Cuándo puedo presentar una querrela?

Usted (o su representante) puede presentar una querrela en cualquier momento.

¿Cómo presento una querrela ante Quartz?

Llame al defensor de miembros de Quartz al **(800) 362-3310** o escríbanos a la siguiente dirección si tiene una querrela:

Quartz
2650 Novation Parkway
Fitchburg, WI 53713

Si presenta una querrela a Quartz, tendrá la oportunidad de comparecer por teléfono o en persona ante el Comité de Querellas y Apelaciones de Quartz. Quartz le enviará una decisión sobre la querrela en un plazo de 30 días desde la fecha de su recepción.

¿Quién puede ayudarme a presentar una querrela?

Un defensor de miembros de Quartz puede ayudarlo a resolver problemas para recibir atención, presentar una queja o una querrela, solicitar una apelación, o revisar una decisión que haya tomado Quartz. Llame al **(800) 362-3310 (TTY: 711)** para hablar con un defensor de miembros.

Para hablar con alguien fuera de Quartz sobre el tema, llame al Programa de Defensores de Pacientes de HMO (Wisconsin HMO Ombuds Program) de Wisconsin al **(800) 760-0001 (servicios de TTY y traducción disponibles)**. El Programa de Defensores de Pacientes puede ayudarlo a resolver el problema o a presentar una querrela por escrito a Quartz. Si está inscrito en un programa de Medicaid SSI, también puede llamar al defensor externo de SSI al **(800) 708-3034** para obtener ayuda con la presentación de una querrela.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con la respuesta de Quartz?

Si no está de acuerdo con la respuesta de Quartz a su querella, puede solicitar una revisión al Departamento de Servicios de Salud (DHS) de Wisconsin.

Escriba a:

BadgerCare Plus and Medicaid SSI
HMO Ombuds
P.O. Box 6470
Madison, WI 53716-0470

O llame al: **(800) 760-0001**

¿Me tratarán de manera diferente si presento una querella?

No lo tratarán de manera diferente a otros miembros por presentar una queja o una querella. Sus beneficios y su atención médica no se verán afectados.

APELACIONES

¿Qué es una apelación?

Tiene derecho a solicitar una apelación si no está satisfecho con una decisión que tomó Quartz. Una apelación es una solicitud para que Quartz revise una decisión que afecta a sus servicios. Estas decisiones se denominan determinaciones adversas de beneficios.

Una determinación adversa de beneficios es cualquiera de las siguientes:

- Quartz planea interrumpir, suspender o reducir un servicio que usted está recibiendo actualmente.
- Quartz decide denegar un servicio que usted solicitó.
- Quartz decide no pagar un servicio.
- Quartz le pide que pague una cantidad que a usted considera que no debe.
- Quartz decide denegar su solicitud para recibir un servicio de un proveedor fuera de la red cuando usted vive en una zona rural con una sola HMO.
- Quartz no coordina ni presta los servicios de manera oportuna.
- Quartz no cumple los plazos requeridos para resolver su querella o apelación.

Quartz le enviará una carta si ha recibido una determinación adversa de beneficios.

¿Quién puede presentar una apelación?

Usted puede presentar una apelación. También puede hacerlo un representante autorizado, un responsable legal o un proveedor en su nombre. Nos comunicaremos con usted para solicitarle su permiso si un representante autorizado o un proveedor presenta una apelación en su nombre.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Usted (o su representante) debe solicitar una apelación en un plazo de 60 días desde la fecha de la carta, en la que se describe la determinación adversa de beneficios.

(continúa)

¿Cómo presento una apelación a Quartz?

Llame al defensor de miembros de Quartz al **(800) 362-3310** para presentar una apelación oral o verbal, o escriba a:

Quartz
2650 Novation Parkway
Fitchburg, WI 53713

Si solicita una apelación a Quartz, tendrá la oportunidad de comparecer por teléfono o en persona ante el Comité de Querellas y Apelaciones de Quartz. Una vez solicitada la apelación, Quartz tendrá 30 días calendario para emitir una decisión.

¿Qué pasa si no puedo esperar 30 días para recibir una decisión?

Si usted o su médico consideran que esperar 30 días podría afectar gravemente a su salud o a su capacidad de hacer sus actividades diarias, puede solicitar una apelación rápida. Si Quartz está de acuerdo en que necesita una apelación rápida, recibirá una decisión en un plazo de 72 horas.

¿Quién puede ayudarme a solicitar una apelación?

Si necesita ayuda para redactar una solicitud de apelación o presentar una apelación verbal por teléfono, llame a un defensor de miembros de Quartz al **(800) 362-3310**.

Si quiere hablar con alguien fuera de Quartz, puede llamar al defensor del paciente de BadgerCare Plus y Medicaid SSI al **(800) 760-0001**. Si es miembro de Medicaid SSI, también puede llamar al defensor externo de SSI al **(800) 708-3034** para obtener ayuda con su apelación.

¿Puedo seguir recibiendo el servicio durante mi apelación?

Si Quartz decide interrumpir, suspender o reducir un servicio que usted recibe actualmente, tiene derecho a solicitar que dicho servicio se mantenga durante su apelación. Deberá enviar su solicitud por correo postal, fax o email dentro del plazo indicado abajo, lo que ocurra más tarde:

- En o antes de la fecha en que Quartz planea interrumpir o reducir el servicio.
- En un plazo de 10 días después del aviso de la reducción de su servicio.

Si su solicitud se presenta a tiempo, Quartz continuará o restablecerá sus beneficios durante el período de apelación. Sus beneficios se mantendrán hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Retire su apelación.
- Se deniegue su apelación, y usted decida no pedir una audiencia imparcial del estado ni la continuación de sus beneficios. Quartz le enviará el resultado de su apelación y una carta de resolución de la determinación adversa de beneficios. Tiene 10 días calendario desde la carta para solicitar la continuación de los beneficios mientras se hace la audiencia imparcial del estado.

Si Quartz decide en su contra, es posible que tenga que reembolsar a Quartz el costo del servicio que recibió durante el proceso de apelación.

¿Me tratarán de manera diferente si solicito una apelación?

No lo tratarán de manera diferente a otros miembros por solicitar una apelación. La calidad de su atención médica y otros beneficios no se verá afectada.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con la decisión de Quartz sobre mi apelación?

Puede solicitar una audiencia imparcial del estado a la División de Audiencias y Apelaciones (Division of Hearing and Appeals) de Wisconsin si no está de acuerdo con nuestra decisión sobre su apelación. Obtenga más información sobre la audiencia imparcial del estado en la siguiente página.

AUDIENCIA IMPARCIAL DEL ESTADO

¿Qué es una audiencia imparcial del estado?

Se trata de una revisión, que hace un juez de derecho administrativo del condado en el que usted vive, de la decisión de Quartz sobre su apelación. Primero debe apelar ante Quartz y después solicitar una audiencia imparcial del estado.

¿Cuándo puedo solicitar una audiencia imparcial del estado?

Debe solicitar una audiencia imparcial del estado en un plazo de 90 días desde la fecha en que reciba la decisión por escrito de Quartz sobre su apelación.

¿Cómo solicito una audiencia imparcial del estado?

Si quiere una audiencia imparcial del estado, envíe una solicitud por escrito a:

Department of Administration
Division of Hearings and Appeals
P.O. Box 7875
Madison, WI 53707-7875

Usted tiene derecho a designar un representante para la audiencia y puede llevar a un amigo que lo apoye. Si necesita adaptaciones especiales por una discapacidad o traducción de idioma, llame al **(608) 266-7709**.

¿Quién puede ayudarme a solicitar una audiencia imparcial del estado?

Si necesita ayuda para escribir una solicitud de audiencia imparcial del estado, llame a los defensores del paciente de BadgerCare Plus o Medicaid SSI al **(800) 760-0001**. Si es miembro de Medicaid SSI, también puede llamar al defensor externo de SSI al **(800) 708-3034** para obtener ayuda.

¿Puedo seguir recibiendo el servicio durante mi audiencia imparcial del estado?

Si Quartz decide interrumpir, suspender o reducir un servicio que usted recibe actualmente, tiene derecho a solicitar que dicho servicio se mantenga durante su apelación con Quartz y la audiencia imparcial del estado. Deberá solicitar que el servicio continúe durante su audiencia imparcial del estado, incluso si ya hizo esta solicitud durante su apelación ante Quartz. Deberá enviar su solicitud por correo postal, fax o email dentro del plazo indicado abajo, lo que ocurra más tarde:

- En o antes de la fecha en que Quartz planea interrumpir o reducir el servicio.
- En un plazo de 10 días después del aviso de la reducción de su servicio.

Si su solicitud se presenta a tiempo, Quartz continuará o restablecerá sus beneficios durante el período de apelación. Sus beneficios se mantendrán hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Usted retire su solicitud de audiencia imparcial del estado.
- Usted no cumpla el plazo para solicitar a Quartz que continúe con sus beneficios durante la audiencia imparcial del estado. Quartz le enviará el resultado de su apelación y una carta de resolución de la determinación adversa de beneficios. Tiene 10 días calendario desde la carta para solicitar la continuación de los beneficios mientras se hace la audiencia imparcial del estado.

Si la División de Audiencias y Apelaciones decide en su contra, Quartz interrumpirá, suspenderá o reducirá sus servicios. También podría tener que reembolsar a Quartz el costo del servicio que recibió durante el proceso de audiencia imparcial del estado.

¿Me tratarán de manera diferente si solicito una audiencia imparcial del estado?

No lo tratarán de manera diferente a otros miembros por solicitar una audiencia imparcial del estado. La calidad de su atención médica y otros beneficios no se verá afectada.

Sus derechos

1. Tiene derecho a obtener información de una manera adecuada para usted. Esto incluye:
 - Su derecho a tener un intérprete durante cualquier servicio cubierto por BadgerCare Plus o Medicaid SSI.
 - Su derecho a recibir este manual para miembros en otro idioma o formato.
2. Tiene derecho a que lo traten con dignidad, respeto y equidad, y a que se respete su intimidad. Esto incluye:
 - Su derecho a que no lo discriminen. Quartz debe cumplir las leyes que lo protegen de la discriminación y el trato injusto. Quartz presta servicios cubiertos a todos los miembros elegibles, independientemente de lo siguiente:

◦ Edad	◦ País de origen	◦ Religión
◦ Color	◦ Raza	◦ Orientación sexual
◦ Discapacidad	◦ Sexo	◦ Identidad de género
 - Todos los servicios cubiertos médicamente necesarios están disponibles y se prestarán de la misma manera a todos los miembros. Todas las personas u organizaciones vinculadas con Quartz que remitan o recomienden servicios deberán hacerlo de la misma manera para todos los miembros.
 - Su derecho a que no le impongan ninguna forma de restricción o aislamiento con fines de coacción, disciplina, conveniencia o represalia. Esto significa que no pueden restringirlo ni aislarlo para obligarlo a comportarse de cierta manera, como castigo o por conveniencia de otra persona.
 - Su derecho a la privacidad. Quartz debe cumplir las leyes que protegen la privacidad de su información personal y médica. Consulte el Aviso de prácticas de privacidad de Quartz para obtener más información.
3. Tiene derecho a recibir servicios de atención médica según lo que establecen las leyes federales y estatales. Esto incluye:
 - Su derecho a que los servicios cubiertos estén a su disposición y sean accesibles cuando los necesite. Cuando sea médicamente adecuado, los servicios deben estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
4. Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. Esto incluye:
 - Su derecho a recibir información sobre las opciones de tratamiento, independientemente del costo o de la cobertura de beneficios.
 - Su derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico o quirúrgico, y a participar en la toma de decisiones sobre su atención.
 - Su derecho a planificar y a decidir los tipos de atención médica que puede recibir en el futuro, en caso de que no pueda expresar sus deseos. Puede tomar estas decisiones completando directivas anticipadas, un testamento vital o un poder notarial para atención médica. Encuentre más información en la página 18, Cómo completar directivas anticipadas, un testamento vital o un poder notarial para atención médica.
 - Su derecho a una segunda opinión si no está de acuerdo con la recomendación de tratamiento de su proveedor. Llame a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310 (TTY: 711)** para obtener más información sobre cómo obtener una segunda opinión.

5. Tiene derecho a conocer a nuestros proveedores y los planes de incentivos para médicos que usa Quartz. Esto incluye:
 - Su derecho a preguntar si Quartz tiene acuerdos económicos especiales (planes de incentivos para médicos) con nuestros médicos que puedan influir en el uso de remisiones y otros servicios que pueda necesitar. Para obtener esta información, llame a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310 (TTY: 711)** y solicite información sobre nuestros acuerdos de pago a médicos.
 - Su derecho a pedir información sobre los proveedores de Quartz, incluyendo su educación, certificación de la junta y recertificación. Para obtener esta información, llame a Éxito de los Clientes al **(800) 362-3310 (TTY: 711)**.
6. Tiene derecho a pedir copias de su expediente médico a sus proveedores.
 - Puede modificar la información incorrecta de su expediente médico si su médico está de acuerdo con dicha corrección.
 - Llame al **(800) 362-3310** si necesita ayuda para pedir una copia o una modificación de su expediente médico. Tenga en cuenta que podría tener que pagar las copias de su expediente médico.
7. Tiene derecho a que lo informen de cualquier beneficio cubierto por Medicaid que no esté disponible mediante Quartz por objeción moral o religiosa. Esto incluye:
 - Su derecho a que lo informen de cómo acceder a estos servicios mediante ForwardHealth usando su tarjeta de ForwardHealth.
 - Su derecho a cancelar la inscripción en Quartz si Quartz no cubre un servicio que usted quiere por objeciones morales o religiosas.
8. Tiene derecho a presentar una queja, querrela o apelación si no está satisfecho con su atención o servicios. Esto incluye:
 - Su derecho a solicitar una audiencia imparcial del estado si no está satisfecho con la decisión de Quartz sobre su apelación o si Quartz no responde su apelación de manera oportuna.
 - Su derecho a solicitar que el Departamento de Servicios de Salud revise su querrela si no está satisfecho con la decisión que tomó Quartz sobre su querrela o si Quartz no responde su querrela de manera oportuna.
 - Para obtener más información sobre cómo presentar una querrela, apelación o audiencia imparcial del estado, consulte la página 20, Cómo presentar una querrela o una apelación.
9. Tiene derecho a recibir información sobre Quartz, sus servicios, sus profesionales médicos, sus proveedores y los derechos y responsabilidades de los miembros. Esto incluye:
 - Su derecho a conocer cualquier cambio importante en Quartz con al menos 30 días de anticipación a su entrada en vigor.
10. Tiene derecho a ejercer sus derechos libremente, sin recibir un trato negativo por parte de Quartz ni de sus proveedores de la red. Esto incluye:
 - Su derecho a hacer recomendaciones sobre la Política de derechos y responsabilidades de los miembros de Quartz.

Sus responsabilidades

- Tiene la responsabilidad de proporcionar la información que Quartz y sus proveedores necesiten para atenderlo.
- Tiene la responsabilidad de informar a Quartz de la mejor forma de ponerse en contacto y comunicarse con usted.
- Tiene la responsabilidad de responder las comunicaciones de Quartz.
- Tiene la responsabilidad de seguir los planes e instrucciones de atención que haya acordado con sus proveedores.
- Tiene la responsabilidad de entender sus problemas médicos y participar en la creación de objetivos de tratamiento con sus proveedores.

Cómo finalizar su membresía con Quartz

Puede cambiar de HMO por cualquier motivo durante los primeros 90 días desde su inscripción en Quartz. Después de ese período, quedará “vinculado” a Quartz durante los siguientes nueve meses. Solo podrá cambiar de HMO una vez finalizado este período de “vinculación”, a menos que el motivo por el que finaliza su membresía con Quartz sea uno de los descritos abajo:

- Tiene derecho a cambiar de HMO, sin motivo, si el Departamento de Servicios de Salud (DHS) de Wisconsin impone sanciones o condiciones temporales a Quartz.
- Tiene derecho a finalizar su membresía con Quartz en cualquier momento si:
 - Se muda fuera del área de servicio de Quartz.
 - Quartz no cubre, por objeciones morales o religiosas, un servicio que usted quiere.
 - Necesita uno o más servicios al mismo tiempo y no puede recibirlos todos dentro de la red de proveedores. Esto se aplica si su proveedor determina que recibir los servicios por separado podría exponerlo a un riesgo innecesario.
 - Otros motivos, incluyendo una atención de mala calidad, la falta de acceso a servicios cubiertos o a proveedores con experiencia en el tratamiento de sus necesidades de atención.

Si decide cambiar de HMO o cancelar completamente su inscripción de los programas BadgerCare Plus o Medicaid SSI, deberá seguir recibiendo servicios de atención médica mediante Quartz hasta que finalice su membresía.

Para obtener más información sobre cómo cambiar de HMO o cancelar completamente su inscripción de BadgerCare Plus o Medicaid SSI, comuníquese con el especialista en inscripción de HMO llamando al **(800) 291-2002**.

Fraude y abuso

Si sospecha de fraude o abuso en el programa de Medicaid, puede denunciarlo. Vaya a reportfraud.wisconsin.gov.

Aviso de prácticas de privacidad

Este aviso describe cómo se puede usar y revelar su información médica, y cómo puede consultarla. Revíselo atentamente.

Su información. Sus derechos. Nuestras responsabilidades.

Sus derechos

En lo que se refiere a su información médica, usted tiene ciertos derechos. En esta sección, se explican sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarlo.

Obtener una copia de su expediente médico y de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> • Puede pedir para ver u obtener una copia de su expediente médico y de reclamos, y otra información médica que tengamos sobre usted. Pregúntenos cómo hacerlo. • Le daremos 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	<ul style="list-style-type: none"> • Puede pedirnos que corrijamos su expediente médico y de reclamos si piensa que son incorrectos o están incompletos. Pregúntenos cómo hacerlo. • Es posible que rechacemos su solicitud, pero le diremos el motivo, por escrito, en un plazo de 60 días.
Solicitar comunicaciones confidenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Puede pedirnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, por teléfono a su casa o a la oficina) o que le enviemos el correo a una dirección diferente. • Consideraremos todas las solicitudes razonables y tendremos que aceptarlas si nos dice que, de no hacerlo, usted correría peligro.
Pedirnos que limitemos la información que usamos o compartimos	<ul style="list-style-type: none"> • Puede pedirnos que no usemos ni compartamos determinada información médica para tratamientos, pagos o nuestras operaciones. • No estamos obligados a aceptar su petición y podríamos rechazarla si afecta a su atención.
Obtener una lista de las personas con las que hemos compartido información	<ul style="list-style-type: none"> • 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 al año, pero le cobraremos una tarifa razonable basada en el costo si nos pide otra en el plazo de los 12 meses siguientes.
Obtener una copia de este aviso de privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Puede pedir una copia impresa de este aviso, en cualquier momento, incluso aunque haya aceptado recibirlo electrónicamente. Le daremos una copia impresa de inmediato.

(Sus derechos, continuación)

<p>Elegir a alguien para que actúe en su nombre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si usted le ha dado a alguien un poder notarial por temas médicos, o si tiene un 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.
<p>Presentar una queja si cree que se están violando sus derechos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si cree que se han violado sus derechos, puede quejarse comunicándose con nosotros, usando la información de la página 20. • 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, llamando al (877) 696-6775, o visitando hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/. • No tomaremos represalias en su contra por presentar una queja.

Sus opciones

Para determinada información médica, puede elegir qué compartimos. Si tiene una preferencia clara para que compartamos su información en las situaciones descritas abajo, díganoslo. Díganos qué quiere que hagamos y seguiremos sus instrucciones.

<p>En estos casos, usted tiene el derecho y la opción de decirnos que:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p><i>Si no puede decirnos su preferencia, por ejemplo, porque 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 la salud o la seguridad.</i></p>
<p>En estos casos, nunca compartiremos su información, a menos que nos autorice por escrito:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • para fines de marketing; • para venderla.

Nuestros usos y revelaciones

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

<p>Ayudar a gestionar el tratamiento médico que reciba</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Podemos usar su información médica y compartirla con los profesionales que lo estén tratando. <p><i>Ejemplo: Un médico nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento para que podamos coordinar otros servicios.</i></p>
---	---

(Nuestros usos y revelaciones, continuación)

<p>Dirigir nuestra organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> Podemos usar y revelar su información para dirigir 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 la misma. Esto no se aplica a planes de atención de largo plazo. <p><i>Ejemplo: Usamos su información médica para desarrollar mejores servicios para usted.</i></p>
<p>Pagar sus servicios médicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Podemos usar y revelar su información médica para pagar sus servicios médicos. <p><i>Ejemplo: Compartimos su información con su plan dental para coordinar el pago de sus tratamientos dentales.</i></p>
<p>Administrar su plan</p>	<ul style="list-style-type: none"> Podríamos revelar su información médica al patrocinador de su plan de salud para que lo administre. <p><i>Ejemplo: Su empresa nos contrata para dar un plan de salud, y nosotros lo informamos de determinadas estadísticas para explicar las primas que cobramos.</i></p>

¿De qué otra manera podemos usar o revelar su información médica?

Se nos permite o se nos exige que compartamos su información de otras maneras, normalmente para contribuir al bien público, como la salud pública y la investigación. Debemos cumplir muchas condiciones estipuladas por ley para poder compartir su información con estos fines. Para obtener más información, consulte: hhs.gov/hipaa/for-individuals/notice-privacy-practices/index.html.

<p>Ayudar con cuestiones de salud pública y seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Podemos compartir su información médica en 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.
<p>Hacer investigaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> Podemos usar o compartir su información para investigaciones médicas.
<p>Cumplir la ley</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 averiguar si cumplimos las leyes federales de privacidad.
<p>Responder solicitudes de donación de órganos y tejidos, y trabajar con examinadores médicos o con directores de funerarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> Podemos compartir su información médica con organizaciones de obtención de órganos. Podemos compartir información médica con forenses, examinadores médicos o directores de funerarias cuando una persona muere.

(Cómo compartir información médica, continuación)

Responder solicitudes de compensación de trabajadores, de las fuerzas del orden y otros tipos 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 agentes 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 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 recaudar fondos.

La regla de privacidad de la HIPAA normalmente no “anula” (ni invalida) las leyes estatales de privacidad ni otras leyes aplicables que protejan más la privacidad de las personas. 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 hay una violación que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos cumplir las prácticas de privacidad y las obligaciones descritas 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, consulte: [hhs.gov/hipaa/for-individuals/notice-privacy-practices/index.html](https://www.hhs.gov/hipaa/for-individuals/notice-privacy-practices/index.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 Kelly Skifton, representante de privacidad, en 2650 Novation Parkway, Fitchburg, WI 53713; teléfono: (800) 362-3309; email: PrivacyOfficial@QuartzBenefits.com.



Éxito de los Clientes de Quartz (800) 362-3310 (TTY: 711)

Quartz se compromete a darles a sus miembros atención administrada y gestión de uso. Esto nos permite mantener nuestros estándares de atención de alta calidad y bajo costo para nuestros miembros.

- Evaluamos la idoneidad y la puntualidad de la atención hospitalaria y ambulatoria (incluyendo la autorización antes, durante o después del servicio) usando el criterio de revisión del uso.
- Evaluamos el uso de tecnologías nuevas y existentes para dar cobertura a nuestros miembros tras una revisión minuciosa de la información y de las recomendaciones de nuestros especialistas.