



# Manual del Miembro de Keystone First

[www.keystonefirstpa.com](http://www.keystonefirstpa.com).

Esta información es correcta a la fecha de revisión.  
Llame a Servicios al Miembro si tiene preguntas.



**Keystone First**





Coverage by Vista Health Plan,  
an independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

**Keystone First** cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, identidad o expresión ni orientación sexual.

**Keystone First** no excluye a las personas ni las trata de modo diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, identidad o expresión ni orientación sexual.

**Keystone First** proporciona a las personas con discapacidades, para que puedan comunicarse con nosotros eficazmente, asistencia y servicios gratuitos, tales como:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

**Keystone First** provee servicios lingüísticos sin costo a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con **Keystone First** al **1-800-521-6860** (TTY **1-800-684-5505**).

Si cree que **Keystone First** no le proveyó estos servicios o cometió discriminación de alguna otra forma por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, identidad o expresión u orientación sexual, puede presentar una queja con:

Keystone First,  
Member Complaints Department,  
Attention: Member Advocate,  
200 Stevens Drive  
Philadelphia, PA 19113-1570  
Teléfono: **1-800-521-6860**, TTY **1-800-684-5505**,  
Fax: **215-937-5367**, o  
Email: PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com

The Bureau of Equal Opportunity,  
Room 223, Health and Welfare Building,  
P.O. Box 2675,  
Harrisburg, PA 17105-2675,  
Teléfono: **(717) 787-1127**, TTY/Relé de PA **711**,  
Fax: **(717) 772-4366**, o  
Email: RA-PWBEOAO@pa.gov

Puede presentar una queja en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, Keystone First y la Oficina de Igualdad de Oportunidades están disponibles para ayudarle.

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

U.S. Department of Health and Human Services,  
200 Independence Avenue S.W.,  
Room 509F, HHH Building,  
Washington, DC 20201,  
**1-800-368-1019**, **800-537-7697** (TDD).

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

## Aviso contra la discriminación

**ATTENTION:** If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you.

**Call: 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505).**

**ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505).**

**ВНИМАНИЕ:** Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-800-521-6860 (телетайп: 1-800-684-5505).**

**注意：**如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-800-521-6860 (TTY : 1-800-684-5505)**。

**CHÚ Ý:** Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505).**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-800-521-6860 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-684-5505).**

**ध्यान दिनुहोस्:** तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् **1-800-521-6860 (टिटिवाइ: 1-800-684-5505) ।**

**주의:** 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505)** 번으로 전화해 주십시오.

**ប្រយ័ត្ន:** បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ **1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505)។**

**ATTENTION :** Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-800-521-6860 (ATS : 1-800-684-5505).**

**သတိပြုရန် -** အကယ်၍ သင်သည် မြန်မာစကား ကို ပြောပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့၊ သင့်အတွက် စီစဉ်ဆောင်ရွက်ပေးပါမည်။ ဖုန်းနံပါတ် **1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505)** သို့ ခေါ်ဆိုပါ။

**ATANSYON:** Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505).**

**ATENÇÃO:** Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para **1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505).**

**লক্ষ্য করুন:** যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নি:খরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন **1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505)**।

**KUJDES:** Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në **1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505).**

**सुचना:** જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો **1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505).**

# Manual del Miembro de Keystone First 2023

## Tabla de contenidos

<b>Tema</b>	<b>Página</b>
<b>Sección 1 – Bienvenida</b>	<b>5</b>
Introducción	6
¿Qué es HealthChoices?	6
Bienvenido a <b>Keystone First</b>	6
Servicios al Miembro	7
Tarjetas de identificación del miembro	7
Información importante de contacto	9
Emergencias	10
Información importante de contacto: Resumen	10
Otros números de teléfono	11
Servicios de comunicación	12
Inscripción	12
Servicios de inscripción	13
Cómo cambiar su plan de HealthChoices	13
Cambios en su hogar	13
¿Qué pasa si me mudo?	14
Pérdida de los beneficios	14
Información sobre los proveedores	15
Cómo elegir su proveedor de atención primaria (PCP)	16
Cómo cambiar de PCP	16
Visitas al consultorio	17
Cómo obtener una consulta con su PCP	17
Normas de las consultas	17
Referencias médicas	18
Autorreferencias	18
Atención fuera de horario	19
Compromiso del miembro	19
Sugerencias de cambios a las políticas y servicios	19
Comité de Asesoramiento de Educación para la Salud (HEAC) de <b>Keystone First</b>	19
Programa para la Mejora de la Calidad de <b>Keystone First</b>	20
<b>Sección 2 – Sus derechos y responsabilidades</b>	<b>21</b>
Derechos y responsabilidades del miembro	22
Derechos del miembro	22
Responsabilidades del miembro	23
Privacidad y confidencialidad	24
Copagos	24

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

¿Qué sucede si se me pide un copago y no estoy de acuerdo?	25
Información de facturación	25
¿Cuándo puede cobrarme un proveedor?	25
¿Qué debo hacer si recibo una factura?	26
Responsabilidad de terceros	26
Coordinación de beneficios	26
Programa de restricción o reclusión del receptor	27
¿Cómo funciona?	27
Denuncia de fraudes o abusos	28
¿Cómo denuncio el fraude o abuso de un miembro?	28
¿Cómo denuncio el fraude o abuso de un proveedor?	28
<b>Sección 3 – Servicios de la salud física</b>	<b>29</b>
Servicios cubiertos	30
Servicios que no están cubiertos	36
Segundas opiniones	37
¿Qué es una autorización previa?	37
¿Qué significa médicamente necesario?	37
Cómo pedir una autorización previa	38
¿Qué servicios, artículos o medicamentos necesitan autorización previa?	39
Autorización previa de un servicio o artículo	41
Autorización previa de medicamentos para pacientes ambulatorios	42
¿Qué pasa si recibo un aviso de rechazo?	43
Proceso de excepción del programa	43
Descripciones de servicios	44
<b>Sección 4 – Servicios fuera de la red y Servicios fuera del plan</b>	<b>68</b>
Proveedores fuera de la red	69
Cómo recibir atención fuera del área de servicio de <b>Keystone First</b>	69
Servicios fuera del plan	69
Transporte médico de no emergencia	69
Programa de Transporte de Asistencia Médica	70
Programa para mujeres, infantes y niños	71
Programa para la crisis y prevención de la violencia doméstica	71
Crisis por abuso sexual y violación	72
Servicios de intervención temprana	73
	75

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Sección 5 – Necesidades especiales

Unidad de necesidades especiales	76
Coordinación de cuidados	76
Administración de cuidados	76
Exenciones basadas en el hogar y la comunidad y servicios y apoyos a largo plazo	77
Cuidado temporal médico	77

### Sección 6 – Últimas voluntades médicas

Última voluntad médica	79
Testamento en vida	79
Poder legal para atención médica	79
Qué hacer si su proveedor no respeta su última voluntad médica	79

### Sección 7 – Servicios para la salud conductual

Atención de la salud conductual	82
---------------------------------	----

### Sección 8 – Quejas, quejas formales y audiencias justas

Quejas	85
¿Qué es una queja?	85
Queja de primer nivel	85
¿Qué debo hacer si tengo una queja?	85
¿Cuándo debo presentar una queja de primer nivel?	86
¿Qué ocurre luego de presentar una queja de primer nivel?	88
¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de <b>Keystone First</b> ?	89
Queja de segundo nivel	90
¿Qué debo hacer si quiero presentar una queja de segundo nivel?	90
¿Qué ocurre luego de presentar una queja de segundo nivel?	90
¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de <b>Keystone First</b> de mi queja de segundo nivel?	91
Revisión externa de quejas	91
¿Cómo puedo pedir una revisión externa de quejas?	91
¿Qué ocurre luego de pedir una revisión externa de quejas?	92
Quejas formales	92
¿Qué es una queja formal?	92
¿Qué debo hacer si tengo una queja formal?	93
¿Cuándo debo presentar una queja formal?	93
¿Qué ocurre luego de presentar una queja formal?	93
¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de <b>Keystone First</b> ?	94
Revisión externa de quejas formales	95

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

¿Cómo puedo pedir una revisión externa de quejas formales?	95
¿Qué ocurre luego de pedir una revisión externa de una queja formal?	95
Quejas y quejas formales aceleradas	96
¿Qué puedo hacer si mi salud está en riesgo inmediato?	96
Queja acelerada y queja externa acelerada	97
Queja formal acelerada y queja formal externa acelerada	97
¿Qué tipo de ayuda puedo recibir con los procesos de quejas y quejas formales?	99
Personas cuyo idioma principal no es el inglés	99
Personas con discapacidades	99
Audiencias justas del Departamento de Servicios Humanos	100
¿Sobre qué puedo solicitar una audiencia justa? y ¿Qué período tengo para pedir una audiencia justa?	100
¿Cómo puedo pedir una audiencia justa?	100
¿Qué ocurre luego de pedir una audiencia justa?	101
¿Cuándo se decidirá la audiencia justa?	101
Audiencia justa acelerada	102
¿Qué puedo hacer si mi salud está en riesgo inmediato?	102

# **Sección 1**

## **Bienvenida**

# Manual del Miembro de Keystone First 2023

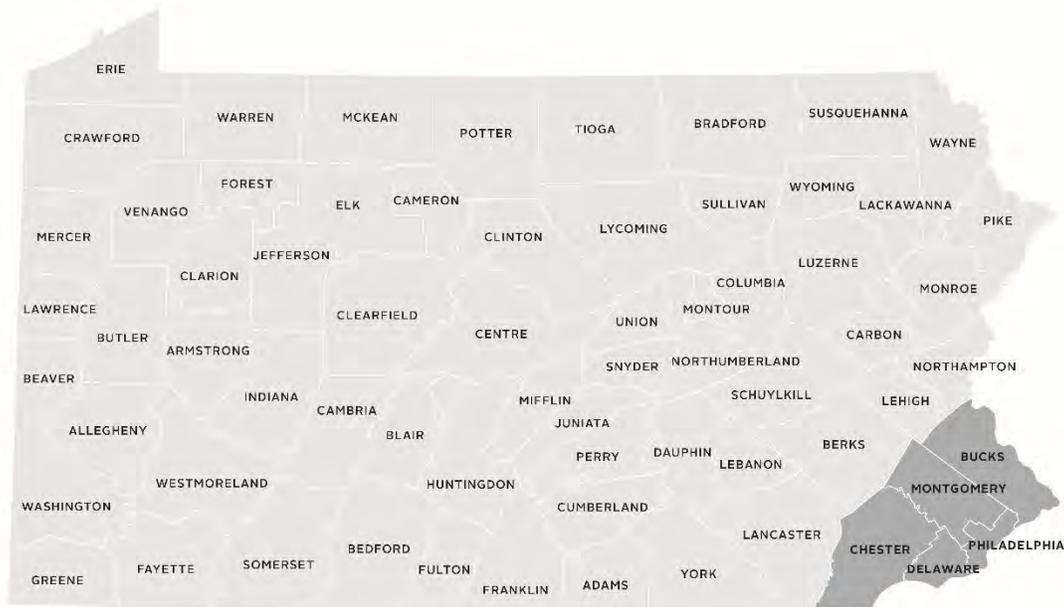
## Introducción

### ¿Qué es HealthChoices?

HealthChoices es el programa de atención administrada de Pennsylvania. La Oficina de Programas de Asistencia Médica (OMAP) del Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Pennsylvania supervisa el área de salud física de HealthChoices. Los servicios de la salud física se brindan a través de las organizaciones de atención administrada de salud física (PH-MCO). Los servicios de salud conductual se ofrecen a través de organizaciones de atención administrada de salud conductual (BH-MCO). Para obtener más información sobre los servicios de la salud conductual, consulte la página **81**.

## Bienvenido a Keystone First

¡**Keystone First** le da la bienvenida como miembro de HealthChoices y **Keystone First**! Keystone First es una organización de atención médica administrada que actualmente brinda servicios a miembros de los condados de Bucks, Chester, Delaware, Montgomery y Philadelphia.



Keystone First se dedica a la atención médica de calidad en Pennsylvania desde hace más de 30 años. Nuestra misión en Keystone First es ayudar a las personas con lo siguiente:

- Recibir atención.
- Mantener una buena salud.
- Construir comunidades saludables.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Lo hacemos porque queremos ayudar a que usted reciba la atención que necesita para mantenerse saludable. También queremos asegurarnos de que reciba un trato respetuoso y que obtenga los servicios de atención médica de manera privada y confidencial.

**Keystone First** cuenta con una red de proveedores, centros y abastecedores contratados para brindar servicios cubiertos de la salud físicas a los miembros. Es importante que usted visite los proveedores que están en la red de Keystone First (aquellos que Keystone First ha contratado). Cuando visite proveedores de la red de Keystone First, podremos ver mejor que está recibiendo la atención que necesita, cuando la necesita y de la manera en que la necesita.

### Servicios al Miembro

El personal de Servicios al Miembro puede ayudarle con lo siguiente:

- Dónde obtener una lista de proveedores de Keystone First
- Cómo pedir una tarjeta de identificación nueva.
- Cómo elegir o cambiar de proveedor de atención primaria (PCP).
- Cómo obtener el Manual del Miembro.
- Cómo obtener ayuda si ha recibido una factura por servicios de atención médica.
- Cómo resolver dudas sobre sus beneficios y servicios.

Y mucho más.

Servicios al Miembro de **Keystone First** está disponible:

**Las 24 horas del día, los 7 días de la semana**

Y puede comunicarse a través del **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

También puede comunicarse con Servicios al Miembro por escrito a:

**Keystone First**  
**200 Stevens Drive**  
**Philadelphia, PA 19113-1570**

### Tarjetas de identificación del miembro

Luego de convertirse en Miembro de **Keystone First**, usted recibirá una tarjeta de identificación por correo. Su tarjeta de identificación se verá de esta manera:

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

 <b>BlueCross.</b>	<b>Keystone First</b>
Member Name <b>Last name, First name</b> Keystone First ID <b>YXM123456789</b>	Sex: <b>Male/Female</b> DOB: <b>MM/DD/YY</b> State ID: <b>XYZ123456789</b>
Primary Care Practitioner (PCP) <b>Last name, First name</b> <b>Group name</b> PCP Phone Number <b>(555) 555-1234</b> Lab <b>XXXXXXXX</b> Dental <b>XXXXXXXX</b>	Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX Copays ER <b>XX</b> Dental <b>XX</b> PCP <b>XX</b> SPEC <b>XX</b> <small>Limits may apply to some services. Not transferable.</small>

La tarjeta incluye su número personal de identificación de **Keystone First**, además de otros números de teléfono y direcciones importantes tanto para usted como para sus proveedores médicos.

Es importante que lleve su tarjeta de identificación con usted en todo momento. Deberá mostrar su tarjeta de identificación para obtener los beneficios y servicios que necesita que están cubiertos por Asistencia Médica.

Si no recibió su tarjeta de identificación de **Keystone First**, la ha perdido o le fue sustraída, comuníquese con Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Le enviaremos una tarjeta nueva. Puede seguir recibiendo atención médica mientras la espera.

Usted también recibirá una tarjeta ACCESS o EBT. Deberá presentar esta tarjeta junto con su **tarjeta de identificación de Keystone First** en todas las consultas. Si pierde su tarjeta ACCESS o EBT, llame a la Oficina de Asistencia del Condado (CAO) correspondiente. El número de la CAO aparece más adelante en la sección **Información importante de contacto**. Usted recibirá esta tarjeta.

Las tarjetas MA con el Capitolio y las flores de cerezo se pueden usar para asistencia en efectivo, el Programa de Asistencia de Nutrición Complementaria (SNAP) y MA. Además, si el miembro cumple con los requisitos para asistencia en efectivo, tendrán derecho automáticamente para MA. Por lo general, esta tarjeta se emite a la persona a quien está dirigida la asistencia en efectivo o el beneficio de SNAP o, en el caso de MA, se emite al jefe del hogar.



## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Las "tarjetas azules" solo se emiten para MA al resto de los miembros del hogar.



Las tarjetas de MA anteriores que podrían seguir activas se muestran aquí. La tarjeta verde/azul con la palabra "ACCESS" en amarillo también puede usarse como tarjeta EBT para SNAP y asistencia en efectivo del jefe del hogar, junto con su tarjeta de MA. La tarjeta amarilla solo se usa para MA para resto de los miembros del hogar.



Hasta que reciba su tarjeta de identificación de **Keystone First**, use su tarjeta ACCESS o EBT para los servicios de atención médica que recibe a través de HealthChoices.

### Información importante de contacto

La siguiente es una lista de números importantes de teléfono que puede necesitar. Si no sabe bien a quien llamar, póngase en contacto con Servicios al Miembro para recibir ayuda: **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Emergencias

Consulte la Sección 3, Servicios cubiertos de la salud física, que comienza en la página **29** para obtener más información sobre los servicios de emergencia. Si tiene una emergencia, puede recibir ayuda si va al departamento de emergencia más cercano, llama al 911 o se comunica con su servicio local de ambulancias.

#### Información importante de contacto: Resumen

<b>Nombre</b>	<b>Información de contacto: Teléfono o sitio de Internet</b>	<b>Apoyo brindado</b>
<b>Números de teléfono del Departamento de Servicios Humanos de Pennsylvania</b>		
Oficina de Asistencia del Condado/COMPASS	1-877-395-8930 o 1-800-451-5886 (TTY/TTD) o <a href="http://www.compass.state.pa.us">www.compass.state.pa.us</a> o la aplicación móvil myCOMPASS PA para teléfonos inteligentes.	Cambiar información personal para obtener el derecho a Asistencia Médica. Consulte la página <b>13</b> de este manual para obtener más información.
Línea directa para denuncias de fraudes y abusos, Departamento de Servicios Humanos	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	Denunciar fraudes o abusos de miembros o proveedores en el Programa de Asistencia Médica. Consulte la página <b>28</b> de este manual para obtener más información.
<b>Otros números de teléfono importantes</b>		
Línea de enfermería de <b>Keystone First</b>	1-866-431-1514	Hablar con un enfermero(a) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sobre aspectos urgentes de salud. Consulte la página <b>19</b> de este manual para obtener información.
Programa de asistencia para la inscripción	1-800-440-3989 1-800-618-4225 (TTY)	Elegir o cambiar de plan de HealthChoices. Consulte la página <b>12</b> de este manual para obtener más información.
Departamento de Seguros, Buró de Servicios al Consumidor	1-877-881-6388	Pedir un formulario de quejas, presentar una queja o hablar con un representante de servicios al consumidor.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Servicios de protección	1-800-490-8505	Informar sospechas de maltrato, negligencia, explotación o abandono de un adulto mayor a 60 años o un adulto entre los 18 y 59 años de edad que tenga una discapacidad física o mental.
-------------------------	----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Otros números de teléfono

#### Oficina de Asistencia del Condado (CAO)

Para obtener una lista actualizada de las direcciones y los números de teléfono de las Oficinas de Asistencia del Condado de Pennsylvania, visite:

<https://www.dhs.pa.gov/Services/Assistance/Pages/CAO-Contact.aspx>

#### Programa de Transporte de Asistencia Médica (MATP)

Para obtener una lista completa de números de teléfono del MATP por condado:

- Consulte la página de Transporte que vino con su kit de bienvenida, o
- Visite <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx> para el listado más reciente de los números de teléfono del MATP, o
- Visite nuestro sitio de Internet en [www.keystonefirstpa.com](http://www.keystonefirstpa.com), haga clic en Members (Miembros) y luego en Important Numbers (Números importantes). Allí encontrará el enlace para consultar los números de teléfono del MATP por condado.

#### Servicios para la salud mental y discapacidad intelectual

Para obtener una lista completa de números de teléfono de las oficinas de salud conductual por condado:

- Consulte la información de Salud conductual que vino con su kit de bienvenida, o
- Vaya a <https://www.dhs.pa.gov/HealthChoices/HC-Services/Pages/BehavioralHealth-MCOs.aspx>, o
- Visite nuestro sitio de Internet en [www.keystonefirstpa.com](http://www.keystonefirstpa.com), haga clic en Members (Miembros) y luego en Important Numbers (Números importantes). Allí encontrará el enlace para consultar la información de contacto de la salud conductual por condado.

Línea para niños

**1-800-932-0313**

Asistencia legal

**1-800-322-7572**

Línea de asistencia nacional para la prevención del suicidio

**1-800-273-8255**

Programa para dejar de fumar de Pennsylvania

**1-800-QUIT-NOW  
(1-800-784-8669)**

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Servicios de inscripción de PA

**1-800-440-3989**  
**1-800-618-4225 (TTY)**

Línea de asistencia al suicida y situaciones de crisis

La 988 Suicide and Crisis Lifeline (Línea de Prevención del Suicidio y Crisis) está disponible 24/7

Llame: 988

Envíe un mensaje: 988

Visite o converse: [988lifeline.org](http://988lifeline.org)

Si necesita atención o apoyo para la salud mental, puede obtener más información sobre los servicios en PA en [www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA](http://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA).

### Servicios de comunicación

**Keystone First** puede brindarle este manual y otra información que necesite en otros idiomas además del inglés sin costo alguno. **Keystone First** también puede brindarle el manual y otra información que necesite en otros formatos como disco compacto, braille, letra grande, DVD, comunicación electrónica y otros formatos si los necesita, sin costo alguno. Comuníquese con Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para pedir ayuda si la necesita. Según la información que necesite, **Keystone First** puede tardar hasta 5 días hábiles en enviarle la información.

**Keystone First** también brindará un intérprete, que incluye servicios de Lenguaje de Señas Americano o TTY, si no habla o entiende inglés o tiene problemas de audición. Estos servicios están disponibles sin costo alguno. Si necesita un intérprete, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para ponerse en contacto con el servicio de intérprete que se adapte a sus necesidades. Para servicios de TTY, llame a nuestro número específico al **1-800-684-5505**.

Si su PCP u otro proveedor no puede brindarle un intérprete para su consulta, **Keystone First** le dará uno. Llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si necesita un intérprete para su consulta.

### Inscripción

Para recibir servicios en HealthChoices, debe cumplir con los requisitos para Asistencia Médica. Recibirá la documentación o una llamada telefónica sobre la renovación de sus derechos. Es importante que siga las instrucciones para que su Asistencia Médica no termine. Si tiene preguntas sobre cualquier documentación que reciba o no sabe bien si sus requisitos para Asistencia Médica están al día, llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o a su CAO.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Servicios de inscripción

El programa de Asistencia Médica trabaja junto con el Programa de asistencia para la inscripción (EAP) para ayudar a que se inscriba a HealthChoices. Usted recibió información sobre el EAP junto con la información que se le brindó sobre la selección de un plan de HealthChoices. Los especialistas en inscripción pueden darle información sobre todos los planes de HealthChoices disponibles en su área para que pueda decidir cuál es el mejor para usted. Si no elige un plan de HealthChoices, se elegirá un plan de HealthChoices por usted. Los especialistas en inscripción también pueden brindarle ayuda si desea cambiar su plan HealthChoices o si se muda a otro condado.

Los especialistas en inscripciones pueden ayudar con lo siguiente:

- Elegir un plan de HealthChoices
- Cambiar su plan de HealthChoices
- Elegir un PCP cuando se inscribe por primera vez en un plan de HealthChoices
- Responder preguntas sobre todos los planes de HealthChoices
- Averiguar si tiene necesidades especiales, lo cual puede ayudarle a decidir por su plan de HealthChoices
- Obtener más información sobre su plan de HealthChoices

Para comunicarse con el EAP, llame al 1-800-440-3989 o 1-800-618-4225 (TTY).

### Cómo cambiar su plan de HealthChoices

Usted puede cambiar de plan de HealthChoices en cualquier momento, por el motivo que sea. Para cambiar de plan de HealthChoices, llame al EAP al 1-800-440-3989 o 1-800-618-4225 (TTY). Le dirán cuándo comenzará el cambio a su nuevo plan HealthChoices, y usted permanecerá en **Keystone First** hasta ese momento. Un cambio de plan de HealthChoices puede llevar hasta 6 semanas para entrar en vigencia. Use su tarjeta de identificación de **Keystone First** en sus consultas hasta que comience su plan nuevo.

### Cambios en su hogar

Llame a su CAO y a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si ocurren cambios en su hogar.

Por ejemplo:

- Alguien en su hogar está embarazada o tiene un bebé
- Cambia de domicilio o de teléfono
- Usted o un familiar que vive con usted obtiene otro seguro de salud

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- Usted o un miembro de su familia que vive con usted se enferma gravemente o pasa a tener una discapacidad
- Se suma un miembro a la familia o uno se va del hogar
- Ocurre una muerte en la familia

El bebé recién nacido se asigna automáticamente al plan actual de HealthChoices de la madre. Puede cambiar el plan de su bebé llamando al EAP al **1-800-440-3989**. Una vez realizado el cambio, recibirá una nueva tarjeta de identificación de miembro de HealthChoices para su bebé.

Recuerde que es importante llamar a su CAO de inmediato si ocurre algún cambio en su hogar ya que esa modificación puede afectar sus beneficios.

### ¿Qué pasa si me mudo?

Si se muda fuera de su condado, es posible que tenga que elegir un nuevo plan de HealthChoices. Llame a su CAO si se muda. Si **Keystone First** también brinda atención en el nuevo condado, podrá seguir con **Keystone First**. Si **Keystone First** no brinda atención en el nuevo condado, el EAP podrá brindarle asistencia para que elija un nuevo plan.

Si se muda fuera del estado, ya no podrá obtener servicios a través de HealthChoices. Su asistente social finalizará sus beneficios en Pennsylvania. Deberá solicitar los beneficios en su nuevo estado.

### Pérdida de los beneficios

Existen distintas razones por las que usted puede perder sus beneficios completamente.

Por ejemplo:

- Su Asistencia Médica finaliza por algún motivo. Si usted vuelve a cumplir con los requisitos para Asistencia Médica dentro de los 6 meses, se le reinscribirá en el mismo plan de HealthChoices a menos que elija un plan distinto de HealthChoices.
- Usted va a un hogar de ancianos fuera de Pennsylvania.
- Cometió un fraude de Asistencia Médica y finalizaron todas sus apelaciones.
- Va a prisión o se le ubica en un centro de desarrollo juvenil.

También hay razones por las que ya no podrá recibir servicios a través de una MCO de salud física y se le ubicará en el programa de pago por servicio.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Por ejemplo:

- Se le ubica en un centro de detención juvenil durante más de 35 días seguidos.
- Tiene 21 años o más y comienza a recibir la Parte D de Medicare (cobertura de medicamentos recetados).
- Va a un hospital del estado para la salud mental.

También es posible que pase a cumplir con los requisitos para Community HealthChoices. Si usted pasa a cumplir con los requisitos para la cobertura de Medicare o para un centro de enfermería o servicios basados en el hogar y la comunidad, cumplirá con los requisitos para Community HealthChoices. Para obtener más información sobre Community HealthChoices, visite [www.healthchoices.pa.gov](http://www.healthchoices.pa.gov).

Recibirá un aviso del DHS si pierde sus beneficios o si ya no puede recibir servicios a través de una MCO de salud física y comenzará a recibir servicios a través del sistema de pago por servicio o de Community HealthChoices.

### Información sobre los proveedores

El directorio de proveedores de **Keystone First** tiene información sobre los proveedores de la red de **Keystone First**. El directorio de proveedores se encuentra en línea aquí [www.keystonefirstpa.com](http://www.keystonefirstpa.com). Puede llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para pedir que le envíen una copia del directorio de proveedores o para solicitar información sobre la facultad de medicina a la cual fue un médico determinado o su programa de residencia. También puede llamar a Servicios al Miembro para recibir ayuda para encontrar un proveedor. El directorio de proveedores incluye la siguiente información sobre los proveedores de la red:

- Nombre, dirección física, dirección en Internet, correo electrónico, número de teléfono
- Si el proveedor está aceptando o no pacientes nuevos
- Días y horarios de atención
- Las credenciales del proveedor y las certificaciones de la junta directiva
- La especialidad del proveedor y los servicios que ofrece
- Si el proveedor habla o no otros idiomas además del inglés y, de ser así, qué idiomas
- Si se puede acceder al sitio del proveedor con silla de ruedas

La información en el directorio impreso de proveedores puede cambiar. Puede llamar a Servicios al Miembro para verificar si la información en el directorio de proveedores está actualizada. **Keystone First** actualiza el directorio de proveedores impreso **diariamente**. El directorio en línea se actualiza todos los días.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Cómo elegir su proveedor de atención primaria (PCP)

Su PCP es el médico o grupo de médicos que brinda atención y trabaja con sus otros proveedores médicos para garantizar que reciba la atención de salud que necesita. Su PCP lo deriva a los especialistas que necesita y realiza un seguimiento del cuidado que recibe por parte de todos sus proveedores.

El PCP puede ser un médico de la familia, de cabecera, un pediatra (para niños y adolescentes) o un internista (médico de medicina interna). También puede elegir un enfermero profesional registrado y certificado (CRNP) como su PCP. Un CRNP trabaja bajo la dirección de un médico y puede realizar las mismas tareas, como recetar medicamentos y diagnosticar enfermedades.

Algunos médicos cuentan con otros profesionales médicos que pueden brindarle atención y tratamiento bajo la supervisión de su PCP.

Estos son algunos de los proveedores:

- Auxiliares médicos
- Residentes médicos
- Parteras-enfermeras certificadas

Si cuenta con Medicare, puede quedarse con el PCP que tiene ahora aunque su PCP no esté en la red de **Keystone First**. Si no tiene Medicare, su PCP debe estar en la red de **Keystone First**.

Si tiene necesidades especiales, puede pedir que un especialista sea su PCP. El especialista debe aceptar ser su PCP y debe estar en la red de **Keystone First**.

Los especialistas en inscripciones pueden ayudarle a elegir su primer PCP de **Keystone First**. Si no elige un PCP a través del EAP en los 14 días siguientes a la elección de **Keystone First**, nosotros lo elegiremos por usted.

### Cómo cambiar de PCP

Si quiere cambiar de PCP por el motivo que sea, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para pedir uno nuevo. Si necesita ayuda para encontrar un nuevo PCP, puede ir a [www.keystonefirstpa.com](http://www.keystonefirstpa.com), que incluye un directorio de proveedores, o pedir a Servicios al Miembro que le envíen un directorio de proveedores impreso.

**Keystone First** le enviará una nueva tarjeta de identificación con el nombre y el número de teléfono del nuevo PCP. El representante de Servicios al Miembro le dirá cuándo podrá empezar a ver a su nuevo PCP.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Cuando cambie de PCP, **Keystone First** podrá ayudar a coordinar mediante el envío de sus registros médicos del PCP anterior al nuevo. En situaciones de emergencia, **Keystone First** ayudará a transferir sus registros médicos lo antes posible.

Si tiene un pediatra o especialista pediátrico como PCP, puede pedir ayuda para cambiar a un PCP que brinde servicios para adultos.

### Visitas al consultorio

#### Cómo obtener una consulta con su PCP

Para coordinar una consulta con su PCP, llame al consultorio. Si necesita ayuda para conseguir un turno, llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Si necesita ayuda para llegar a su consulta con el médico, lea la sección del Programa de Transporte de Asistencia Médica (MATP) en la página **70** de este manual o llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** al número mencionado.

Si no tiene su tarjeta de identificación de **Keystone First** en el momento de la consulta, lleve consigo su tarjeta ACCESS o EBT. También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Le daremos su número de identificación de miembro. Escriba su número de identificación de miembro de su carta de bienvenida que vino con su Kit de bienvenida al miembro nuevo. Llévela con usted para recibir los servicios que necesite. Su proveedor médico deberá además llamar a **Keystone First** para verificar si cumple con los requisitos. También debe decirle a su PCP que ha seleccionado **Keystone First** como su plan de HealthChoices.

### Normas de las consultas

Los proveedores de **Keystone First** deben cumplir con estas normas de las consultas:

- Su PCP deberá brindarle atención dentro de los 10 días hábiles desde que pidió una consulta de rutina.
- No deberá permanecer en la sala de espera más de 30 minutos, a menos que el médico tenga una emergencia.
- Si tiene una afección médica de urgencia, su proveedor deberá brindarle atención dentro de las 24 horas desde que pidió la consulta.
- Si tiene una emergencia, el proveedor deberá brindarle atención de inmediato o hacerle una referencia médica a una sala de emergencias.
- Si está embarazada y

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- En su primer trimestre, su proveedor debe verla dentro de los 10 días hábiles desde que **Keystone First** supo que está embarazada.
- En su segundo trimestre, su proveedor debe verla dentro de los 5 días hábiles desde que **Keystone First** supo que está embarazada.
- En su tercer trimestre, su proveedor debe verla dentro de los 4 días hábiles desde que **Keystone First** supo que está embarazada.
- Si tiene un embarazo de alto riesgo, su proveedor debe verla dentro de las 24 horas desde que **Keystone First** supo que está embarazada.

### Referencias médicas

Una referencia médica es cuando su PCP le indica ver a un especialista. Un especialista es un médico (o un grupo de médicos) o un CRNP que enfoca su práctica en el tratamiento de una enfermedad o afección médica o de una parte específica del cuerpo. Si va a un especialista sin una referencia médica de su PCP, es posible que tenga que pagar la factura.

Si **Keystone First** no tiene al menos 2 especialistas en su área y no desea ver al especialista que queda, **Keystone First** trabajará con usted para obtener un especialista fuera de la red sin costo alguno. Su PCP deberá contactarse con **Keystone First** para hacer saber a **Keystone First** que desea ver a un especialista fuera de la red y obtener la aprobación de **Keystone First** antes de que lo vea.

Su PCP ayudará a que programe la consulta con el especialista. El PCP y el especialista trabajarán con usted y juntos para asegurarse de que obtenga la atención médica que necesita.

En ocasiones, es posible que tenga una afección médica particular que requiera que usted vea a un especialista con frecuencia. Cuando su PCP le aprueba varias visitas a un especialista, se considera como una referencia médica permanente.

Para ver una lista de especialistas de la red de **Keystone First**, consulte el directorio de proveedores en nuestro sitio de Internet en [www.keystonefirstpa.com](http://www.keystonefirstpa.com) o llame a Servicios al Miembro para solicitar ayuda o pedir un directorio impreso de proveedores.

### Autorreferencias

Las autorreferencias son servicios que usted mismo organiza y no requieren que su PCP lo haga para que usted reciba el servicio. Deberá usar un proveedor de la red de **Keystone First** a menos que **Keystone First** apruebe un proveedor fuera de la red.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Los siguientes servicios no requieren una referencia de su PCP:

- Visitas prenatales
- Atención obstétrica (OB) de rutina
- Atención ginecológica (GYN) de rutina
- Servicios de planificación familiar de rutina (se podrá ver a un proveedor fuera de la red sin aprobación)
- Servicios dentales de rutina
- Exámenes de rutina de la vista
- Servicios de emergencia

No necesita una referencia de su PCP para los servicios de la salud mental. Puede llamar a su organización de atención administrada de salud conductual para obtener más información. Consulte la sección 7 del manual, en la página **81** para obtener más información.

### Atención fuera de horario

Puede llamar a su PCP para problemas médicos de no emergencia las 24 horas, los 7 días de la semana. Los profesionales de atención médica de guardia le brindarán ayuda con cualquier cuidado o tratamiento que necesite.

**Keystone First** cuenta con una línea de enfermería gratuita a través del **1-866-431-1514** que también puede llamar las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Un(a) enfermero(a) hablará con usted sobre sus problemas urgentes de salud.

### Compromiso del miembro

#### Sugerencias de cambios a las políticas y servicios

**Keystone First** quiere conocer las maneras en que usted considera que puede mejorar su experiencia con HealthChoices. Si tiene sugerencias sobre cómo mejorar el programa o cómo ofrecer los servicios de una manera diferente, comuníquese con el **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

#### Comité de Asesoramiento de Educación para la Salud (HEAC) de Keystone First

**Keystone First** cuenta un Comité de Asesoramiento de Educación para la Salud (HEAC) que incluye miembros y proveedores de la red. El comité brinda asesoramiento a **Keystone First** sobre experiencias y necesidades de miembros como usted. Para obtener más información sobre el comité, llame al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o visite el sitio de Internet **www.keystonefirstpa.com**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Programa para la Mejora de la Calidad de Keystone First

**Keystone First** tiene la misión de ayudar a la gente a obtener atención, mantenerse bien y construir comunidades saludables.

Nuestro equipo de calidad apoya esta misión mediante la supervisión de la atención médica y los servicios que reciben usted y su familia.

Nuestro objetivo es mejorar la salud y el bienestar de nuestros miembros. El departamento de calidad trabaja detrás de escena, pero también nos pueden encontrar en primera línea en sus comunidades. Nuestro equipo:

- Ofrece programas de salud y enfermedad para usted.
- Llega a los miembros para ayudar a que obtengan el cuidado y la educación de la salud que necesitan.
- Crea programas para servir a nuestros miembros que tienen necesidades especiales de atención médica.
- Encuesta a miembros y proveedores y utiliza las respuestas para mejorar los servicios.
- Revisa la calidad de la atención y los servicios prestados por los proveedores médicos, dentales, de visión y de farmacia de **Keystone First**.

Buscamos áreas que necesitan mejorar.

**Llame a Servicios al Miembro al 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505) en estos casos:**

- Quiere saber más sobre nuestro programa de calidad y sus objetivos, actividades y resultados.
- Considera que usted o su familia no recibió atención de calidad. Nuestro equipo investigará el asunto.
- Vuelve a casa del hospital y no tiene la ayuda y los recursos que necesita. Nuestros conectores de cuidado pueden ayudar.

## **Sección 2**

# **Derechos y responsabilidades**

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Derechos y responsabilidades del miembro

**Keystone First** y su red de proveedores no discriminan a los miembros según raza, sexo, religión, nacionalidad, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad de género u otro aspecto prohibido por ley.

Como miembro de **Keystone First**, usted tiene los siguientes derechos y responsabilidades.

#### Derechos del miembro

Usted tiene estos derechos:

1. Recibir un trato respetuoso y que el personal y los proveedores de la red de **Keystone First** reconozcan su dignidad y necesidad de privacidad.
2. Obtener información de una manera que sea fácil de comprender y encontrarla cuando la necesite.
3. Obtener información que pueda entender con facilidad sobre **Keystone First**, sus servicios y los médicos y otros profesionales que le den tratamiento.
4. Elegir a los proveedores médicos de la red que usted quiera que le den tratamiento.
5. Recibir servicios de emergencia cuando los necesite de cualquier proveedor sin la aprobación de **Keystone First**.
6. Obtener información que pueda entender con facilidad y hablar con sus proveedores sobre sus opciones de tratamiento, los riesgos que conllevan y las pruebas que puedan ser autoadministradas sin interferencia alguna de **Keystone First**.
7. Tomar todas las decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a rehusarse al tratamiento. Si no está en condiciones de tomar decisiones sobre su salud, tiene derecho a que otra persona le brinde ayuda para hacerlo o tome decisiones por usted.
8. Hablar con los proveedores de manera reservada y que se mantengan privados y confidenciales sus datos y registros.
9. Ver y obtener una copia de sus registros médicos y pedir cambios o correcciones.
10. Pedir una segunda opinión.
11. Presentar una queja formal si no está de acuerdo con la decisión de **Keystone First** de que un servicio no es médicamente necesario para usted.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

12. Presentar una queja si no está conforme con la atención o tratamiento que ha recibido.
13. Pedir una audiencia justa del DHS.
14. Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión que se utilice para obligar a que haga algo, imponerle una sanción, simplificarle la tarea al proveedor, o infligirle un castigo.
15. Obtener información sobre los servicios que **Keystone First** o un proveedor no cubre debido a objeciones morales o religiosas y sobre cómo obtener esos servicios.
16. Ejercer sus derechos sin que afecten de manera negativa el trato que recibe del Departamento de Servicios Humanos (DHS), **Keystone First** y los proveedores de la red.
17. Crear una última voluntad médica. Consulte la Sección 6 en la página **78** para obtener más información.
18. Hacer recomendaciones sobre los derechos y responsabilidades de los miembros de **Keystone First**.

### Responsabilidades del miembro

Los miembros deberán trabajar con sus proveedores médicos. **Keystone First** necesita de su ayuda para que pueda obtener los servicios y apoyo que necesita.

Estas son algunas de sus responsabilidades:

1. Brindar, en la medida de lo posible, información que sus proveedores necesiten.
2. Seguir las instrucciones y guías que dan sus proveedores.
3. Participar de las decisiones sobre su atención médica y tratamiento.
4. Trabajar con sus proveedores para desarrollar y llevar a cabo sus planes de tratamiento.
5. Comentar a sus proveedores lo que desea y necesita.
6. Informarse sobre la cobertura de **Keystone First**, incluidos todos los beneficios y límites cubiertos y no cubiertos.
7. Usar solo los proveedores de la red a menos que **Keystone First** apruebe un proveedor fuera de la red o tenga Medicare.
8. Recibir una referencia médica de su PCP para ver a un especialista.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

9. Respetar a los demás pacientes, al personal y a los trabajadores del proveedor.
10. Hacer un esfuerzo sincero para realizar sus copagos.
11. Denunciar fraudes y abusos a la Línea directa para denuncias de fraudes y abusos del DHS.

### Privacidad y confidencialidad

**Keystone First** deberá proteger la privacidad de su información personal de salud (PHI). **Keystone First** deberá informar si su PHI podrá ser usada o compartida con otras personas. Esto incluye el uso compartido de su PHI con proveedores que le den tratamiento o para que **Keystone First** pueda pagar a sus proveedores. También incluye el uso compartido de su PHI con el DHS. Esta información se incluye en el Aviso de Prácticas de Privacidad de **Keystone First**. Para obtener una copia del Aviso de prácticas de privacidad de **Keystone First**, llame al **1-800-521-6860** (TTY **1-800-684-5505**) o visite **www.keystonefirstpa.com**.

### Copagos

Un copago es el monto que usted paga por algunos servicios cubiertos. Por lo general, es una suma pequeña. Se le pedirá que realice su copago cuando reciba el servicio. Sin embargo, no se le podrá negar la atención si no puede realizarlo en ese momento. Si no lo realiza al momento del servicio, es posible que reciba una factura de su proveedor por el copago.

Los montos de los copagos se encuentran en el cuadro de Servicios cubiertos en la página **30** de este manual.

Los siguientes miembros no tendrán que realizar copagos:

- Miembros menores a los 18 años de edad
- Mujeres embarazadas, incluido el período de 1 año luego de que nace el bebé (período de posparto)
- Miembros que vivan en un centro de atención a largo plazo, incluidos los Centros de Cuidados Intermedios para Discapacitados Intelectuales y Otras Afecciones Relacionadas u otra institución médica
- Miembros que vivan en un hogar de cuidado personal o domiciliario
- Miembros con derecho a los beneficios del Programa de Prevención y Tratamiento de Cáncer de Mama y Cáncer Cervical
- Miembros con derecho para recibir beneficios bajo el Título IV-B de Cuidado temporal y el Título IV-E de Cuidado temporal y asistencia para la adopción

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Los siguientes servicios no requieren copago:

- Servicios de emergencia
- Servicios de laboratorio.
- Servicios de planificación familiar, incluidos los insumos
- Servicios para enfermos terminales
- Servicios de salud domiciliaria
- Sesiones para dejar de fumar

### ¿Qué sucede si se me pide un copago y no estoy de acuerdo?

Si considera que un proveedor le cobró un monto incorrecto por un copago o un monto que considera que no debe pagar, puede presentar una queja a **Keystone First**. Consulte la Sección 8, Quejas, quejas formales y audiencias justas para obtener información sobre cómo presentar una queja, o llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

## Información de facturación

Los proveedores de la red de **Keystone First** no podrán facturarle por los servicios médicamente necesarios que cubre **Keystone First**. Incluso si su proveedor no ha recibido el pago o el monto total de su cargo por parte de **Keystone First**, el proveedor no podrá cobrarle. Esto se llama facturación del saldo.

### ¿Cuándo puede cobrarme un proveedor?

Los proveedores podrán cobrarle en estos casos:

- No realizó su copago.
- Recibió servicios de un proveedor fuera de la red sin la autorización previa de **Keystone First** y el proveedor le dijo antes de recibir el servicio que no estaría cubierto, y usted aceptó pagarlo.
- Recibió servicios que no están cubiertos por **Keystone First** y el proveedor le dijo antes de recibir el servicio que este no estaría cubierto, y usted aceptó pagarlo.
- Recibió un servicio de un proveedor que no está inscrito en el Programa de Asistencia Médica.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### ¿Qué debo hacer si recibo una factura?

Si recibe una factura del proveedor de la red de **Keystone First** y considera que no debe pagarla, puede llamar a Servicios al Participante al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Si recibe una factura del proveedor por una de las razones anteriores en las que se le puede cobrar, deberá pagarla o llamar al proveedor.

### Responsabilidad de terceros

Es posible que tenga Medicare u otra cobertura de salud. Medicare y su otra cobertura de salud es su seguro primario. Su otro seguro se conoce como "responsabilidad de terceros" o TPL, por sus siglas en inglés. Tener otra cobertura no afecta su derecho a recibir Asistencia Médica. En la mayoría de los casos, Medicare o su otra cobertura pagará a su PCP u otro proveedor antes de que pague **Keystone First**. A **Keystone First** solo puede facturársele por el monto que Medicare o su otra cobertura no paga.

Deberá informar tanto a su Oficina de Asistencia del Condado (CAO) como a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si tiene Medicare u otra cobertura de salud. Cuando vaya a un proveedor o a una farmacia, deberá informarles sobre todas las formas de seguro médico que tiene y mostrar su tarjeta de Medicare u otra tarjeta de seguro, tarjeta ACCESS o EBT, además de su tarjeta de identificación de **Keystone First**. Esto ayuda a garantizar que se paguen sus facturas de atención médica en tiempo y forma.

### Coordinación de beneficios

Si cuenta con Medicare y el servicio u otra atención que necesita tiene cobertura de Medicare, podrá recibir atención de cualquier proveedor de Medicare que usted elija. No es necesario que el proveedor pertenezca a la red de **Keystone First**. Tampoco es necesario que obtenga autorización previa de **Keystone First** o referencias médicas de su PCP de Medicare para ver un especialista. **Keystone First** trabajará con Medicare para decidir si necesita pagar al proveedor luego de que Medicare pague primero si el proveedor está inscrito en el programa de Asistencia Médica.

Si necesita un servicio que Medicare no cubre pero que está cubierto por **Keystone First**, usted deberá recibir el servicio de un proveedor de la red de **Keystone First**. Todas las normas de **Keystone First**, como la autorización previa y las referencias médicas a especialistas, se aplican a estos servicios.

Si no tiene Medicare, pero cuenta con otro seguro de salud y necesita un servicio u otra atención que está cubierto por su otro seguro, deberá recibir el servicio de un proveedor que esté tanto en la red de su otro seguro como en la red de **Keystone First**. Deberá seguir las normas de su otra cobertura y de **Keystone First**, tales como

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

las relacionadas a la autorización previa y las referencias médicas a especialistas. **Keystone First** trabajará con su otro seguro para decidir si necesita pagar los servicios luego de que su otro seguro pague primero al proveedor.

Si necesita de un servicio que su otra cobertura no cubre, usted deberá recibir el servicio de un proveedor de la red de **Keystone First**. Todas las normas de **Keystone First**, como la autorización previa, se aplican a estos servicios.

### Programa de restricción o reclusión del receptor

El Programa de restricción o reclusión del receptor requiere que el miembro use proveedores específicos si este ha abusado de su atención médica o los beneficios de farmacia. **Keystone First** trabaja con el DHS para decidir si un miembro debe tener un límite con un médico, una farmacia, un hospital, un dentista u otro proveedor.

#### ¿Cómo funciona?

**Keystone First** revisará la atención médica y los servicios de medicamentos bajo receta que usted ha utilizado. Si **Keystone First** descubre el abuso de una atención médica o de servicios de medicamentos bajo receta, **Keystone First** pedirá al DHS que apruebe la aplicación de un límite a los proveedores que usted puede utilizar. Si el DHS lo aprueba, **Keystone First** le enviará un aviso por escrito que explicará el límite.

Usted puede elegir los proveedores o **Keystone First** los elegirá para usted. Si desea un proveedor distinto al que **Keystone First** eligió para usted, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. El límite tendrá una duración de 5 años aun si cambia de plan de HealthChoices.

Si no está de acuerdo con la decisión de limitar sus proveedores, puede apelar la decisión pidiendo una audiencia justa del DHS dentro de los 30 días desde la fecha de la carta que le informó que **Keystone First** ha limitado sus proveedores.

Usted deberá firmar la solicitud **por escrito** para una audiencia justa y enviarla a:

Department of Human Services  
Office of Administration  
Bureau of Program Integrity - DPPC  
Recipient Restriction Section  
P.O. Box 2675  
Harrisburg, Pennsylvania 17105-2675

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia justa, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o póngase en contacto con la oficina de asesoramiento legal de su área.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Si su apelación es sellada dentro de los 10 días desde la fecha que figura en el aviso de **Keystone First**, no se aplicarán los límites hasta que se tome una decisión sobre su apelación. Si su apelación es sellada entre los 10 y 30 días desde la fecha que figura en el aviso, se aplicarán los límites hasta que se tome una decisión sobre su apelación. El Buró de audiencias y apelaciones le hará saber, por escrito, la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. Puede presentar una queja o queja formal a través de **Keystone First** sobre la decisión de limitar a sus proveedores.

Una vez transcurridos los 5 años, **Keystone First** revisará nuevamente sus servicios para decidir si se deben quitar o continuar los límites y enviará los resultados de la revisión al DHS. **Keystone First** le informará los resultados de la revisión por escrito.

### Denuncia de fraudes o abusos

#### ¿Cómo denuncio el fraude o abuso de un miembro?

Si cree que alguien está utilizando la tarjeta de identificación suya o de otro miembro de **Keystone First** para recibir servicios, equipos o medicamentos; está falsificando o cambiando recetas médicas; o está recibiendo servicios que no necesita, puede llamar a la Línea directa de fraudes y abusos de **Keystone First** al **1-866-833-9718 (TTY 711)** para informar a **Keystone First**. También puede reportar esta información a la Línea Directa de Denuncias de Fraudes y Abusos del DHS al 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

#### ¿Cómo denuncio el fraude o abuso de un proveedor?

Un fraude por parte de un proveedor ocurre cuando este le cobra servicios, equipos o medicamentos que no recibió o factura por un servicio distinto al que recibió. Facturar el mismo servicio más de una vez o cambiar la fecha del servicio son otros ejemplos de fraude por parte de un proveedor. Para denunciar un fraude por parte de un proveedor, llame a la Línea directa de fraudes y abusos de **Keystone First** al **1-866-833-9718 (TTY 711)**. También puede reportar esta información a la Línea Directa de Denuncias de Fraudes y Abusos del DHS al 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

# **Sección 3**

## **Servicios de la salud física**

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Servicios cubiertos

El siguiente cuadro muestra los servicios que cubre **Keystone First** cuando son médicamente necesarios. Algunos servicios tienen límites o copagos, o necesitan autorización previa de **Keystone First**. Si necesita servicios que exceden los límites que se indican a continuación, su proveedor podrá en ocasiones pedir una excepción, tal como se explica en esta sección. Los límites no se aplican si tiene menos de 21 años o está embarazada.

Servicio		Niños	Adultos
Proveedor de atención primaria	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica
Especialista	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios especializados	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios especializados
Enfermería profesional registrada y certificada	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica
Centro de Salud Federalmente Calificado/Clinica de Salud Rural	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

<b>Servicio</b>		<b>Niños</b>	<b>Adultos</b>
Clínica ambulatoria no hospitalaria	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios
Clínica para pacientes ambulatorios	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios
Servicios de podología	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios de podología	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios de podología
Servicios quiroprácticos	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios quiroprácticos	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios quiroprácticos
Servicios de optometrista	Límite	Sin límites	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios
Atención para enfermos terminales	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Servicio		Niños	Adultos
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Servicios de atención odontológica	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Radiología (por ej., radiografías, IRM, TC)	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	\$1 de copago por visita
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Unidad de cirugía de procedimientos cortos (SPU) en hospitales para pacientes ambulatorios	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	\$3 de copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Centro quirúrgico para pacientes ambulatorios (ASC)	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	\$3 de copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Transporte médico que no es de emergencia	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Servicios de planificación familiar	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios de planificación familiar	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios de planificación familiar
Diálisis renal	Límite	Sin límites	Sin límites

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

<b>Servicio</b>		<b>Niños</b>	<b>Adultos</b>
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Servicios de emergencia	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica
Servicios de atención de urgencia	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica
Servicios de ambulancia	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Hospitalización	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	\$3 de copago por día/\$21 máx
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Atención de rehabilitación con admisión hospitalaria	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	\$3 de copago por día/\$21 máx
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Atención por maternidad	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse	Puede necesitarse autorización previa

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Servicio		Niños	Adultos
		autorización previa	
Medicamentos recetados	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Marca: \$3 por receta o resurtido Genérico: \$1 por receta o resurtido Algunos medicamentos no tienen copago Consulte el Programa de copago del Miembro que vino con su kit de bienvenida de miembro nuevo. También puede encontrarlo en línea en <a href="http://www.keystonefirstpa.com">www.keystonefirstpa.com</a> .
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Suplementos nutricionales enterales/parentales	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Servicios de establecimientos de enfermería	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Cuidado médico domiciliario, incluidos los servicios de enfermería, auxiliares y de terapia	Límite	Sin límites	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Equipo médico duradero	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

<b>Servicio</b>		<b>Niños</b>	<b>Adultos</b>
Protésica y Ortótica	Límite	Sin límites	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Lentes de anteojos	Límite	Sin límites	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Marcos para anteojos	Límite	Sin límites	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Se pueden aplicar copagos
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Lentes de contacto	Límite	Sin límites	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Se pueden aplicar copagos
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Suministros médicos	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Terapia (física, ocupacional y del habla)	Límite	Sin límites	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Laboratorio	Límite	Sin límites	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Servicio		Niños	Adultos
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa
Tratamiento para dejar de fumar	Límite	Sin límites	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa/Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa	Puede necesitarse autorización previa

### Servicios que no están cubiertos

Hay servicios para la salud física que **Keystone First** no cubre. Si no sabe si **Keystone First** le cubre o no un servicio, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Las MCO pueden elegir cubrir procedimientos, medicamentos y equipos médicos experimentales según su situación específica.

Servicios que no están cubiertos:

- Procedimientos, medicamentos y equipos médicos experimentales.
- Servicios que no son médicamente necesarios.
- Servicios brindados por un proveedor que no está en la red de proveedores de **Keystone First** con excepción de los siguientes:
  - Servicios de emergencia.
  - Servicios de planificación familiar.
  - Servicios de asesoramiento para dejar de fumar.
  - Cuando haya una aprobación previa de **Keystone First**.
  - Cuando tenga Medicare y busque los servicios cubiertos de un proveedor de Medicare de su elección.
- Cirugía estética, como estiramientos faciales, abdominoplastia o liposucción.
- Acupuntura.
- Servicios para la esterilidad.
- Evaluaciones de paternidad.
- Todo servicio ofrecido y cubierto a través de otro programa de cobertura, como indemnización laboral, TRICARE u otra cobertura comercial que no haya sido autorizada previamente por **Keystone First**. No obstante, los servicios cubiertos por Medicare no requieren autorización previa.
- Servicios ofrecidos fuera de los Estados Unidos y sus territorios. **Keystone First** no podrá realizar pagos fuera de los Estados Unidos.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- Servicios considerados como "servicio médico" según el Título XIX de la Ley de Seguro Social.
- Pañales comunes y de entrenamiento para miembros menores a los 3 años.

Esto no es una lista completa de los servicios no cubiertos.

Es posible que **Keystone First** no cubra todos sus gastos de atención médica. Usted podrá ser responsable de pagar los servicios si se le ha dicho de antemano que **Keystone First** no los cubre. Es importante que verifique con su PCP o Servicios al Miembro de **Keystone First** qué servicios de atención médica están cubiertos. Puede llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Segundas opiniones

Usted tiene derecho a pedir una segunda opinión si tiene dudas sobre algún tratamiento médico, servicio o cirugía de no emergencia sugerido para usted. Una segunda opinión puede brindarle más información para que pueda tomar decisiones importantes sobre su tratamiento. La segunda opinión está disponible sin costo adicional más que el de un copago.

Llame a su PCP para pedir el nombre de otro proveedor de la red de **Keystone First** para recibir una segunda opinión. Si no hay otros proveedores disponibles en la red de **Keystone First**, puede pedir a **Keystone First** una aprobación para obtener una segunda opinión de un proveedor fuera de la red.

### ¿Qué es una autorización previa?

Algunos servicios o artículos necesitan aprobación de **Keystone First** antes de que pueda obtenerlos. Esto se llama autorización previa. Para los servicios que necesitan autorización previa, **Keystone First** decidirá si el servicio solicitado es médicamente necesario antes de que pueda recibirlo. Usted o su proveedor deberá realizar una solicitud de aprobación a **Keystone First** antes de recibir el servicio.

### ¿Qué significa médicamente necesario?

Médicamente necesario significa que el servicio, artículo o medicamento cumple con alguno de estos criterios:

- Evitará una enfermedad, afección o discapacidad o se esperará justificadamente que lo haga;

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- Disminuirá o mejorará los efectos físicos, mentales o de desarrollo de una enfermedad, afección, lesión o discapacidad o se esperará justificadamente que lo haga;
- Lo ayudará a lograr o mantener la capacidad de realizar tareas diarias, teniendo en cuenta sus habilidades o las de alguien de su edad.

Si necesita ayuda para comprender cuándo un servicio, artículo o medicamento es médicamente necesario, o si desea más información, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Proceso de revisión de utilización

Para preguntas sobre el proceso de revisión de utilización, llame al departamento de Administración de Utilización de **Keystone First** entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. al **1-800-521-6622 (TTY 711)**. Si tiene preguntas sobre el proceso de revisión de la utilización fuera de este horario, llame al Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Cómo pedir una autorización previa

1. Su PCP u otro proveedor médico deberá brindar información a **Keystone First** para demostrar que el servicio o medicamento es médicamente necesario.
2. Los enfermeros(as) y farmacéuticos(as) de **Keystone First** revisarán la información. Utilizarán guías clínicas aprobadas por el Departamento de Servicios Humanos para revisar si el servicio o medicamento es médicamente necesario.
3. Si la solicitud no puede ser aprobada por una enfermera o farmacéutico de **Keystone First**, un médico de **Keystone First** revisará la solicitud.
4. Si se aprueba la solicitud, se lo informaremos a usted y a su proveedor médico.
5. Si la solicitud no es aprobada, les enviaremos una carta a usted y a su proveedor médico para comunicarles el motivo de la decisión.
6. Si no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una queja o queja formal, y/o pedir una audiencia justa. Consulte la página **84** para obtener información sobre quejas, quejas formales y audiencias justas.
7. También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para obtener ayuda con la presentación de una queja o una queja formal, y/o para solicitar una audiencia justa.

Si necesita ayuda para comprender mejor el proceso de autorización previa, hable con su PCP o especialista, o llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Si usted o su proveedor desea obtener una copia de las guías de necesidades médicas u otras normas que se usaron para tomar una decisión sobre su solicitud de autorización previa, **puede llamar a Servicios al Miembro al 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505). Su proveedor puede llamar a Servicios al Proveedor al 1-800-521-6007.**

### ¿Qué servicios, artículos o medicamentos necesitan autorización previa?

El siguiente cuadro identifica solo algunos de los servicios, artículos y medicamentos que requieren autorización previa.

Los servicios para la salud física que requieren autorización previa incluyen los siguientes:

- Todas las transferencias optativas de servicios para pacientes hospitalizados y/o ambulatorios entre centros de cuidados para pacientes agudos
- Admisiones a centros de enfermería especializada para niveles alternativos de atención en un establecimiento, ya sea independiente o parte de un hospital, que acepte pacientes que necesiten cuidados de nivel especializado o cuidados médicos que no sean necesarios brindarse en un hospital. Esto no incluye atención a largo plazo.
- Servicios o equipo médico duradero (DME) recibidos de proveedores u hospitales que no pertenezcan a la red de **Keystone First** (excepto las sesiones de asesoramiento para dejar de fumar, los servicios de emergencia, los servicios de planificación familiar y cualquier servicio cubierto por Medicare de un proveedor de Medicare si tiene cobertura de Medicare).
- Admisión optativa (que no sea de emergencia) en un hospital.
- Algunos procedimientos médicos o quirúrgicos realizados en una unidad de procedimientos cortos (UEP) o en una unidad de cirugía ambulatoria (UCA), ya sea en un hospital o en un centro independiente, entre los que se incluyen los siguientes:
  - Inyecciones de esteroides o bloqueos administrados para el manejo del dolor.
  - Cirugía por obesidad.
  - Atar o quitar las venas.
- Todos los procedimientos plásticos o cosméticos que no sean de emergencia (excepto los que se realizan inmediatamente después de una lesión traumática), que incluyen, entre otros, los siguientes:
  - Cirugía plástica para los párpados.
  - Reducción de pecho.
  - Cirugía plástica de la nariz.
- Interrupción optativa del embarazo.
- Admisión en un centro de enfermería o de rehabilitación.
- Servicios de terapia para pacientes ambulatorios (física, ocupacional y del habla)

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- No se requiere autorización previa para una evaluación ni para hasta 24 consultas por disciplina dentro de un año calendario.
- Se requiere autorización previa para servicios que superen las 24 consultas por disciplina dentro de un año calendario.
- Servicios de rehabilitación cardíaca y pulmonar.
- Servicios de salud en el hogar, después de 18 visitas por cada servicio, incluidas visitas de enfermería especializada; visitas de ayudantes de salud en el hogar; y terapia física, ocupacional y del habla, por año calendario. El miembro debe ser reevaluado cada 60 días.
- Todos los servicios por turnos/enfermería privada (que incluyan un asistente de salud domiciliaria).
- Todos los alquileres de DME independientemente del costo o cargo mensual.
- Todos los alquileres de sillas de rueda (motorizadas o manuales) y todos los artículos correspondientes.
- Todas las compras de sillas de ruedas (motorizadas y manuales) y todos los artículos (componentes) correspondientes independientemente del costo por artículo.
- Todas las compras de DME que cuesten más de \$750.
- Todos los artículos de accesibilidad para el hogar de DME.
- Alimentación por sonda y suplementos nutricionales (enterales)
  - Cuando el miembro tiene 21 años o más.
- Pañales comunes y/o de entrenamiento para miembros a partir de los 3 años de edad\*, cuando sean médicamente necesarios, al solicitar lo siguiente:
  - Más de 300 pañales genéricos y/o entrenadores por mes.
  - Pañales de marcas específicas.
  - Pañales suministrados por un proveedor de DME no preferido.
- Cualquier servicio o producto no cubierto por el programa de Asistencia Médica.
- Algunas pruebas y procedimientos de diagnóstico ambulatorios.
- Servicios quiroprácticos con un proveedor de la red de **Keystone First** después de la visita número 24 si el miembro tiene menos de 18 años.
- Servicios de atención para enfermos terminales.
- Algunos servicios dentales especializados.
- Análisis PET y CT, MRI, MRA y cardiología nuclear.
- Centro de cuidados extendidos pediátricos prescritos (PPECC) y guardería médica.
- Transporte en ambulancia hacia y desde el centro de cuidados extendidos y la guardería médica.
- Algunos medicamentos de venta con receta del formulario, todos los medicamentos de venta sin receta del formulario, algunos medicamentos de venta libre sin receta y algunos suministros de equipo médico duradero obtenidos a través de una farmacia de la red de **Keystone First** (por ejemplo, glucómetros).
- Todas las evaluaciones y consultas de trasplantes.
- Transporte aéreo de ambulancia optativo y de no emergencia.
- Análisis genéticos de laboratorio.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

\*Los pañales comunes y/o de entrenamiento no son un servicio cubierto para miembros menores a los 3 años. Consulte la sección Servicios que no están cubiertos en la página **36** para obtener más información.

Para aquellos servicios que tengan límites, si usted o su proveedor consideran que necesita más servicios que los límites permitidos, cualquiera de ambos podrá pedir más mediante el proceso de autorización previa.

Si usted o su proveedor no saben bien si un servicio, artículo o medicamento requiere autorización previa, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860** (TTY **1-800-684-5505**).

### Autorización previa de un servicio o artículo

**Keystone First** revisará la solicitud de autorización previa y la información que usted o su proveedor haya enviado. **Keystone First** le informará la decisión tomada dentro de 2 días hábiles desde la fecha en que **Keystone First** recibió la solicitud siempre que **Keystone First** cuente con la información suficiente para decidir si el servicio o artículo es médicamente necesario.

Si **Keystone First** no tiene información suficiente para decidir sobre la solicitud, debemos informar a su proveedor dentro de las 48 horas de haber recibido la solicitud que necesitamos más información para tomar una decisión y dar 14 días para que el proveedor nos brinde más información. **Keystone First** le informará nuestra decisión tomada dentro de los 2 días hábiles luego de que **Keystone First** haya recibido la información adicional.

Usted y su proveedor recibirán un aviso escrito que les informará si la solicitud fue aprobada o rechazada y, si fue denegada, el motivo de la decisión.

### Autorización previa de equipo médico duradero de accesibilidad en el hogar

El equipo médico duradero (DME) de accesibilidad en el hogar es equipamiento y dispositivos que se usan para un fin médico y que por lo general no son útiles para una persona sin una discapacidad, enfermedad o lesión. Estos artículos pueden soportar el uso continuo y pueden ser reutilizables o removibles.

Los artículos cubiertos incluyen:

- Elevadores para sillas de ruedas
- Deslizadores de escaleras
- Elevadores de techo
- Rampas metálicas de accesibilidad

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- Otros artículos usados por un miembro con un impedimento de movilidad para ingresar o salir del hogar
- Que se usan para ayudar con las actividades diarias
- Que se pueden remover o reutilizar

También se encuentra cubierto lo siguiente:

- Costos de instalación
- Reparaciones médicamente necesarias al equipo
- Partes o insumos recomendados por el fabricante
- Obra para unir o instalar el artículo
- Permisos requeridos
- Instalación de una toma de corriente o conexión a una fuente eléctrica existente
- Vertido de una losa de hormigón o cimentación
- Soportes externos como una ménsula para pared
- Extracción/sustitución de una baranda o pasamano existente según sea necesario para acomodar el equipo.

Las modificaciones del hogar, como reparaciones o cambios en la casa, no son un beneficio cubierto.

Una solicitud de autorización previa debe incluir una carta de necesidad médica u otra información clínica de su médico que nos diga lo siguiente:

- Motivo por el que necesito el equipo y/o dispositivo
- Que el equipo y/o dispositivo se puede instalar de manera segura
- Que puede usar el equipo y/o dispositivo de manera segura
- Que usted o su cuidador pueden activar y controlar el equipo y/o dispositivo
- Que usted tiene una necesidad continua del equipo y/o dispositivo

La información necesaria también para la autorización previa es el permiso del propietario o del arrendador para realizar la instalación del equipo y el costo total y la factura de los artículos.

### **Autorización previa de medicamentos para pacientes ambulatorios**

**Keystone First** revisará la solicitud de autorización previa para medicamentos de pacientes ambulatorios, que son medicamentos que no recibe en el hospital, dentro de las 24 horas luego de que **Keystone First** reciba la solicitud. Usted y su proveedor recibirán un aviso escrito que les informará si la solicitud fue aprobada o rechazada y, si fue denegada, el motivo de la decisión.

Si va a una farmacia a surtir su receta y no puede llevarse a cabo el procedimiento porque se requiere una autorización previa, el farmacéutico le dará un suministro

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

temporal a menos que considere que el medicamento puede afectarlo negativamente. Si no ha estado tomando el medicamento, recibirá un suministro por 72 horas. Si ha estado tomando el medicamento, obtendrá un suministro por 15 días. Su proveedor aun necesitará pedir autorización previa a **Keystone First** tan pronto como sea posible.

El farmacéutico no podrá darle el suministro de 15 días de un medicamento que ha estado tomando si usted recibe un aviso de negativa de **Keystone First** 10 días antes de que finalice su medicamento bajo receta que le informe que el medicamento no será aprobado nuevamente y usted no ha presentado una queja formal.

### ¿Qué pasa si recibo un aviso de rechazo?

Si **Keystone First** rechaza la solicitud para un servicio, artículo o medicamento o no la aprueba según lo pedido, usted puede presentar una queja o queja formal. Si presenta una queja o queja formal por la negativa a un medicamento continuo, **Keystone First** deberá autorizarlo hasta que se resuelva la queja o queja formal a menos que el farmacéutico crea que el medicamento puede afectarlo negativamente. Consulte la Sección 8, Quejas, quejas formales y audiencias justas, a partir de la página **84** de este Manual para obtener información detallada sobre las quejas y quejas formales.

### Proceso de excepción del programa

Para aquellos servicios que tengan límites, si usted o su proveedor considera que necesita más servicios que los límites permitidos, cualquiera de ambos podrá pedir una excepción de programa (PE). El proceso de PE es distinto al proceso de Excepción al límite de beneficios dentales descrito en la página **48**.

Para pedir un PE **antes** de recibir el servicio:

1. Llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** y diga al representante de Servicios al Miembro que desea solicitar una excepción al límite de beneficios.
2. Puede enviar por correo o por fax una solicitud por escrito a:

**Benefit Limit Exceptions  
Member Services Department  
Keystone First  
200 Stevens Drive  
Philadelphia, PA 19113-1570  
Fax: 1-215-937-5367**

3. Su proveedor puede llamar al departamento de Administración de Cuidados de **Keystone First** al **1-800-521-6622**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Para pedir un PE **después** de recibir el servicio:

1. Puede llamar a Servicios al Miembro de **Keystone First** y decir al representante de Servicios al Miembro que desea solicitar una excepción al límite de beneficios.
2. Su proveedor puede llamar a Administración de Cuidados de **Keystone First** al **1-800-521-6622**.
3. Su proveedor puede enviar la solicitud por correo al departamento de apelaciones de proveedores de **Keystone First**:

**Attention: Provider Appeal Coordinator  
Provider Appeals Department  
Keystone First  
P.O. Box 7316  
London, KY 40742**

### Descripciones de servicios

#### Servicios de emergencia

Los servicios de emergencia son servicios necesarios para tratar o evaluar una afección médica de emergencia. Una afección médica de emergencia es una lesión o enfermedad tan severa que una persona razonable sin capacitación médica considera que representa un riesgo inmediato para la vida de la persona o para la salud a largo plazo. Si sufre una afección médica de emergencia, puede ir a la sala de emergencias más cercana, marcar 911 o llamar a su proveedor local de ambulancia. **No** es necesario que reciba aprobación de **Keystone First** para recibir servicios de emergencia y puede hacer uso de cualquier hospital u otro entorno médico para la atención de emergencia.

A continuación, se indican algunos ejemplos de afecciones médicas de emergencia y de no emergencia:

#### Afecciones médicas de emergencia

- Infarto
- Dolor en el pecho
- Hemorragia severa
- Dolor intenso
- Pérdida del conocimiento
- Intoxicación

#### Afecciones médicas de no emergencia

- Garganta irritada
- Vómitos
- Resfrío o gripe

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- Dolor de espalda
- Dolor de oído
- Moretones, hinchazón o cortes menores

Si no sabe bien si su afección médica requiere de servicios de emergencia, llame a su PCP o a la Línea de enfermería de **Keystone First** al **1-866-431-1514**, las 24 horas del día, los 7 días a la semana.

### Transporte médico de emergencia

**Keystone First** cubre transporte médico de emergencia en una ambulancia para afecciones que lo requieran. Si necesita una ambulancia, llame al 911 o a su proveedor local de ambulancia. No llame al MATP (descrito en la página **70** de este manual) para transporte médico de emergencia.

### Atención de urgencia

**Keystone First** cubre la atención médica de urgencia de una enfermedad, lesión o afección que, si no es tratada dentro de las 24 horas, podría convertirse rápidamente en una crisis o una afección médica de emergencia. Esto sucede cuando necesita la atención de un médico, pero no en una sala de emergencias.

Si necesita atención de urgencia, pero tiene dudas si se trata de una emergencia, llame primero a su PCP o a la Línea de enfermeros de **Keystone First** al **1-866-431-1514**. Su PCP o la Línea de enfermería le brindará ayuda para decidir si necesita ir a una sala de emergencias, al consultorio del PCP o a un centro de atención de urgencias cercano. Recuerde que la Línea de enfermería no reemplaza a su médico. Realice siempre el seguimiento con su médico. En la mayoría de los casos, si necesita atención médica de urgencia, su PCP le dará una cita dentro de las 24 horas. Si no puede comunicarse con su PCP o si este no está disponible dentro de las 24 horas y su afección médica no es una emergencia, tendrá la opción de ir a un centro de atención de urgencia o a una clínica ambulatoria de la red de **Keystone First**. No es necesaria la autorización previa para los servicios en un centro de atención de urgencia.

Estos son algunos ejemplos de las afecciones médicas que pueden necesitar atención de urgencia:

- Vómitos
- Tos y fiebre
- Esguinces
- Sarpullidos.
- Dolor de oído
- Diarrea

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- Garganta irritada
- Dolor de estómago

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860** (TTY **1-800-684-5505**).

### Servicios de atención odontológica

#### Miembros menores de 21 años

**Keystone First** brinda todos los servicios dentales médicamente necesarios para menores de 21 años de edad. Los niños pueden ir a un dentista que forme parte de la red de **Keystone First**.

Las consultas dentales para niños no necesitan una referencia médica. Si a su hijo le sale el primer diente o tiene al menos un año de edad y no tiene dentista, puede pedir al PCP de su hijo que le haga una referencia médica a un dentista de la red para que le haga chequeos dentales periódicos o elegir un dentista de la red por su cuenta. Para obtener más información sobre los servicios dentales, comuníquese con Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860** (TTY **1-800-684-5505**).

Los servicios dentales que están cubiertos para menores de 21 años incluyen lo siguiente, cuando son médicamente necesarios:

- Anestesia.
- Ortodoncia (frenos).\*
- Chequeos.
- Servicios periodontales.
- Limpiezas.
- Tratamientos con flúor (el barniz de flúor tópico también puede realizarlo un PCP o un enfermero registrado certificado).
- Conductos radiculares.
- Coronas.
- Selladores.
- Prótesis dentales.
- Procedimientos quirúrgicos dentales.
- Emergencias dentales.
- Radiografías.
- Extracciones (remoción de un diente).
- Empastes.

Es posible que algunos de estos servicios necesiten aprobación antes de ser brindados (autorización previa). Hable con su dentista sobre este tema.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Para obtener más información sobre los servicios dentales de su hijo, comuníquese con Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

\* Si se colocaron aparatos dentales antes de los 21 años, **Keystone First** seguirá cubriendo los servicios hasta que se complete el tratamiento para los aparatos dentales, o hasta los 23 años, lo que ocurra primero, siempre y cuando el miembro siga formando parte de **Keystone First**. Si el miembro cambia a otro plan de salud de HealthChoices, la cobertura será brindada por ese plan de salud de HealthChoices.

### Miembros de 21 años de edad o más

**Keystone First** cubre algunos beneficios dentales para miembros de 21 años de edad y mayores a través de los dentistas de la red de **Keystone First**. Algunos servicios dentales tienen límites.

Los adultos de 21 años de edad o más son elegibles para los siguientes beneficios cuando sean médicamente necesarios.

- Sedación o anestesia consciente intravenosa o no intravenosa.
- Evaluaciones.
- Limpiezas.
- Emergencias dentales.
- Radiografías.
- Empastes.
- Extracciones (remoción de un diente).
- Pulpotomías (extracción de la pulpa) para el alivio del dolor.
- Recementación (pegado) de coronas.
- Prótesis dentales.
- Procedimientos quirúrgicos dentales.
- 1 examen dental y 1 limpieza, por miembro, cada 180 días (6 meses).

Es posible que algunos de estos servicios necesiten aprobación antes de ser brindados (autorización previa). Es posible que algunos también tengan límites (límite de beneficios). Ver "Excepciones al límite de beneficios dentales" en la página **48** para obtener más información sobre las excepciones. No olvide tampoco hablar con su dentista sobre este tema.

En sus vidas, los adultos de 21 años de edad y mayores pueden obtener lo siguiente:

- 1 dentadura superior parcial o 1 dentadura superior completa.
- 1 dentadura inferior parcial o 1 dentadura inferior completa. Si usted obtuvo una dentadura parcial o completa superior o inferior desde el 27 de abril de 2015,

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

deberá conseguir una aprobación especial para obtener otra dentadura parcial o completa superior o inferior. Esta es una excepción al límite de beneficios.

Existen algunos servicios que solo están cubiertos bajo una excepción al límite de beneficios. Su dentista deber pedir una excepción al límite de beneficios en los siguientes casos:

- Coronas y servicios relacionados.
- Canales radiculares y otros servicios de endodoncia.
- Servicios periodontales (encías).
- Limpiezas y exámenes adicionales.
- Servicios adicionales para las encías si está embarazada, tiene diabetes o enfermedades cardíacas.

Para obtener más información sobre las excepciones al límite de beneficios, consulte la página **48**.

### Excepciones al límite de beneficios dentales

Algunos servicios dentales solo están cubiertos con una Excepción al Límite de Beneficios (BLE). Usted o su dentista también pueden pedir un BLE si usted o su dentista cree que necesita más servicios dentales de los que los límites permiten.

**Keystone First** aprobará un BLE en los siguientes casos:

- Tiene una enfermedad o afección de salud grave o crónica y sin el servicio adicional su vida estaría en peligro; O
- Tiene una enfermedad o afección de salud grave o crónica y sin el servicio adicional su salud podría empeorar mucho más; O
- Necesitaría un tratamiento más caro si no obtiene el servicio solicitado; O
- Sería contrario a la ley federal que **Keystone First** negara la excepción.

Su servicio dental también puede estar cubierto por un BLE si tiene una de las siguientes afecciones médicas o dentales preexistentes.

- 1. Diabetes
- 2. Enfermedad de las arterias coronarias o factores de riesgo para la enfermedad
- 3. Cáncer de cara, cuello y garganta (no incluye cánceres no invasivos de células basales o de sarcoma de piel en etapa 0 o etapa 1)
- 4. Incapacidad intelectual
- 5. Embarazo actual, incluido el período posparto

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Para pedir un BLE antes de recibir el servicio, usted o su dentista pueden llamar a Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o enviar la solicitud a:

**Request for Benefit Limit Exception  
Keystone First  
P.O. Box 2083  
Milwaukee, WI 53201**

Las solicitudes de BLE deben incluir la siguiente información:

- Su nombre
- Su dirección
- Su número de teléfono
- El servicio que necesita
- El motivo por el que necesita el servicio
- El nombre del proveedor
- El número de teléfono del proveedor

### **Períodos para decidir una excepción al límite de beneficios**

Si usted o su proveedor pide una excepción antes de recibir el servicio, **Keystone First** le hará saber si el BLE se aprueba o no o si necesita brindar más información, dentro de los 21 días hábiles de haber recibido la solicitud.

Si tu dentista pide una excepción después de que recibió el servicio, **Keystone First** le hará saber si la solicitud de la BLE es aprobada o no dentro de los 30 días de la fecha en que **Keystone First** reciba la solicitud.

Si no está de acuerdo o conforme con la decisión de **Keystone First**, puede presentar una queja o queja formal ante **Keystone First**. Para obtener más información sobre el proceso de queja o queja formal, consulte la Sección 8 de este manual, Quejas, quejas formales y audiencias justas en la página **84**.

### **Servicios para el cuidado de la vista**

#### **Miembros menores de 21 años**

**Keystone First** cubre todos los servicios de la vista médicamente necesarios para menores de 21 años de edad. Los niños pueden ir a un proveedor de la vista que forme parte de la red de **Keystone First**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Los miembros menores de 21 años cumplen con los requisitos para 2 exámenes de la vista de rutina cada año calendario, o con mayor frecuencia si es médicamente necesario. No se necesita referencia médica para los exámenes de rutina de la vista.

Los miembros menores de 21 años también son elegibles para obtener 2 pares de anteojos recetados cada 12 meses, o con mayor frecuencia si es médicamente necesario. También se pueden elegir lentes de contacto recetados.

Si los anteojos recetados se pierden, roban o rompen, **Keystone First** pagará para que sean reemplazados. Los lentes de contacto recetados perdidos, robados o rotos serán reemplazados por anteojos recetados.

### Marcos de anteojos

#### Los miembros aptos podrán:

Elegir de 2 grupos selectos de marcos para anteojos

o

Elegir de un grupo selecto de marcos Premier para anteojos

o

Para marcos de anteojos que no son parte de estos grupos selectos, **Keystone First** pagará el costo de los marcos o \$40, el que tenga el costo menor.

#### El proveedor cobrará:

Sin cargo

Un copago de \$25

### Miembros de 21 años de edad o más

**Keystone First** cubre algunos servicios de la vista para miembros de 21 años de edad y mayores a través de los proveedores de la red de **Keystone First**.

Los miembros de 21 años de edad o más son elegibles para 2 exámenes de rutina de la vista por año calendario. No se necesita referencia médica para los exámenes de rutina de la vista.

Podrá tener exámenes adicionales de la vista (hasta 2 por año calendario) si el oculista completa un formulario.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

**Keystone First** no cubre los anteojos o lentes de contacto recetados para miembros de 21 años de edad o más. Sin embargo, existen algunas excepciones. Los miembros con diagnósticos de afaquia o cataratas y algunos miembros con diabetes pueden ser elegibles para obtener accesorios para la vista (anteojos o lentes de contacto). Si tiene alguno de estos diagnósticos y considera que es elegible para accesorios para la vista, llame a Servicios al Miembro para obtener más información.

Es posible que existan copagos para algunos servicios de optometría (cuidado visual). Consulte el Programa de copago del Miembro que vino con su kit de bienvenida de miembro nuevo. También puede encontrarlo en línea en [www.keystonefirstpa.com](http://www.keystonefirstpa.com).

### Beneficios de farmacia

**Keystone First** cubre beneficios de farmacia que incluyen medicamentos bajo receta además de medicamentos y vitaminas de venta libre con una receta del médico.

### Recetas

**Keystone First** cubre estos medicamentos:

- Medicamento necesarios.
- Aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) de los EE. UU.
- Recetados por su proveedor médico.

Cuando un proveedor le escriba la receta de un medicamento, usted podrá llevarla a cualquier farmacia de la red de **Keystone First**. Deberá llevar consigo su tarjeta de identificación de **Keystone First** y es posible que tenga que realizar un copago si es mayor de 18 años. **Keystone First** pagará cualquier medicamento que aparezca en la PDL a nivel nacional y el formulario complementario de **Keystone First** y es posible que pague por otros medicamentos si se autorizan previamente. Su receta médica o la etiqueta del medicamento le indicará si su médico pidió resurtidos de la receta médica y cuántos puede recibir. Si su médico ordenó varios resurtidos, solo podrá recibir 1 por vez. Si no sabe si un medicamento está cubierto, necesita ayuda para encontrar una farmacia en la red de **Keystone First** o tiene alguna otra pregunta, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Si está embarazada, no deje de llamar a su Oficina de Asistencia del Condado (CAO) o al Centro de Servicio al Cliente al **1-877-395-8930**. Hágales saber que está embarazada. Usted no tendrá que realizar copago alguno durante su embarazo.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Listado de medicamentos preferidos a nivel nacional (PDL) y Formulario complementario de Keystone First

**Keystone First** cubre los medicamentos indicados en el Listado de Medicamentos Preferidos (PDL) a nivel nacional y el formulario complementario de **Keystone First**. Estos son los que su PCP u otro médico deben usar al momento de elegir los medicamentos que debe tomar. Tanto la PDL a nivel nacional como el formulario complementario de Keystone First cubren medicamentos de marca y genéricos. Los medicamentos genéricos tienen los mismos ingredientes activos que los medicamentos de marca. Todo medicamento recetado por su médico que no esté en la PDL a nivel nacional o el formulario complementario de **Keystone First** necesita autorización previa. El PDL a nivel nacional y el formulario complementario de **Keystone First** puede cambiar ocasionalmente, por lo que debe asegurarse de que su proveedor tenga la información más reciente al momento de recetar un medicamento.

Si tiene alguna pregunta o desea obtener una copia del PDL a nivel nacional y el formulario complementario de **Keystone First**, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o visite el sitio de Internet de **Keystone First** en [www.keystonefirstpa.com](http://www.keystonefirstpa.com).

### Reembolso por medicamentos

Pueden existir ocasiones en las que deberá pagar por el medicamento. **Keystone First** podrá reintegrarle el costo o devolverle el dinero. El proceso de reembolso no se aplica a los copagos.

Por lo general, el reembolso no se realiza para los medicamentos con estas características:

- Necesitan autorización previa.
- No están cubiertos por **Keystone First** o el programa de Asistencia Médica de Pennsylvania.
- No son médicamente necesarios.
- Superan ciertas dosis o los límites de suministro establecidos por la FDA.
- Se resurten muy a menudo.

No se le reembolsará en los siguientes casos:

- No resultó elegible para los beneficios de farmacia cuando pagó por el medicamento.
- No era miembro de **Keystone First** cuando le surtieron el medicamento.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Para pedir un reembolso de los medicamentos que pagó, deberá hacer lo siguiente:

- Pedir un reintegro por escrito.\*
- Enviar un recibo detallado de la farmacia que incluya estos datos:
  - La fecha en la que compró el medicamento.
  - Su nombre.
  - El nombre de la farmacia, la dirección (ciudad, estado, código postal) y el número de teléfono.
  - El nombre, la potencia y la cantidad de medicamento.
  - El número de DNC del medicamento (si no sabe bien esta información, pregunte al farmacéutico).
  - El monto total de dinero que pagó por cada medicamento.

\* Si necesita ayuda para completar la solicitud, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Escriba su nombre, dirección, número de teléfono y el número de identificación de **Keystone First** en su recibo u otro papel. Envíe esta información a:

**Pharmacy Reimbursement Department  
Keystone First  
P. O. Box 336  
Essington, PA 19029**

Pueden pasar entre 6 y 8 semanas para que reciba su pago.

**Nota: los recibos que no contengan toda la información mencionada no podrán reembolsarse y le serán devueltos. Los recibos deberán enviarse a Keystone First tan pronto como sea posible. No se aceptarán recibos con más de 365 días. Recuerde conservar una copia del recibo para sus registros.**

El recibo que contiene toda la información que necesita para el reembolso es el que viene abrochado a la bolsa que contiene su medicamento. No es el tique de máquina. Su farmacéutico también puede imprimirle un recibo si se lo pide.

### Medicamentos de especialidad

El PDL a nivel nacional y el formulario complementario de **Keystone First** incluye medicamentos que se denominan medicamentos de especialidad. Se necesita una autorización previa para estos medicamentos. Es posible que tenga que realizar un copago para su medicamento. Para ver el listado de medicamentos preferidos a nivel nacional, el formulario complementario de **Keystone First** y una lista completa de

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

medicamentos de especialidad y si su medicamento se considera de especialidad, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o visite el sitio de Internet de **Keystone First** en **www.keystonefirstpa.com**.

Deberá obtener estos medicamentos de una farmacia especializada. La farmacia especializada puede enviar los medicamentos directamente a usted por correo sin costo alguno y se pondrá en contacto con usted antes de enviarlos. Es posible que tenga que realizar un copago para su medicamento. La farmacia también puede responder cualquier pregunta sobre el proceso. Usted puede elegir cualquier farmacia especializada que se encuentre en la red de **Keystone First**. Para obtener una lista de farmacias especializadas de la red, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o consulte el listado de proveedores en el sitio de Internet de **Keystone First** en **www.keystonefirstpa.com**, haga clic en Pharmacy (Farmacia) y luego en Pharmacy directory (Directorio de farmacias). Si tiene alguna pregunta o necesita más información, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Medicamentos de venta libre

**Keystone First** cubre algunos medicamentos de venta libre cuando tiene una receta médica del proveedor. Deberá llevar su tarjeta de identificación de **Keystone First** y quizás deba realizar un copago. Los siguientes son ejemplos de medicamentos de venta libre que pueden estar cubiertos.

- Medicamentos para la sinusitis y la alergia
- Vitaminas genéricas
- Medicamentos para la acidez de estómago, como antiácidos y famotidina

Puede obtener más información sobre los medicamentos de venta libre que están cubiertos en el sitio de Internet de **Keystone First** en **www.keystonefirstpa.com** o a través de Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Tratamiento para dejar de fumar

**¿Desea dejar el tabaco? ¡Keystone First quiere ayudar a que deje de fumar!**

Si siente que es hora de abandonar el hábito, no importa cuántas veces lo haya intentado, estamos para brindarle ayuda.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Medicamentos

El PDL a nivel nacional cubre los siguientes medicamentos para ayudarle a dejar de fumar.

**Para ver una lista completa de medicamentos cubiertos por la PDL a nivel nacional, vaya a nuestro sitio de Internet en [www.keystonefirstpa.com](http://www.keystonefirstpa.com), haga clic en Members (Miembros), luego Find a Doctor, Medicine or Pharmacy (Encontrar un médico, medicamento o farmacia). Allí encontrará un enlace a la PDL a nivel nacional.**

Comuníquese con su PCP para coordinar una consulta y obtener una receta para un medicamento para dejar de fumar.

### Servicios de asesoramiento

El apoyo de asesoramiento también puede brindarle ayuda para dejar de fumar. **Keystone First** cubre los siguientes servicios de asesoramiento.

- Todos los miembros de **Keystone First** son elegibles para 70 sesiones de asesoramiento por año calendario. Cada sesión de asesoramiento dura 15 minutos y se realiza en persona tanto de manera individual como grupal.
- No necesita referencia médica o aprobación previa para ir a una sesión de asesoramiento. Hable con su médico para encontrar a un asesor cerca de usted.
- El asesor debe formar parte del programa de Asistencia Médica además ser aprobado por el Departamento de Salud.

### Tratamiento para la salud conductual

Algunas personas pueden sufrir estrés, ansiedad o depresión cuando intentan dejar de fumar. Los miembros de **Keystone First** son elegibles para los servicios que tratan estos efectos secundarios. Sin embargo, estos servicios están cubiertos por su BH-MCO. Para encontrar la BH-MCO de su condado y su información de contacto:

- Consulte la información que vino con su kit de bienvenida, o
- Vaya a <https://www.dhs.pa.gov/HealthChoices/HC-Services/Pages/BehavioralHealth-MCOs.aspx>, o
- Vaya a la página **82** para ver un listado de las BH-MCO de su condado, o
- Llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860** (TTY **1-800-684-5505**) para obtener ayuda para comunicarse con su BH-MCO.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Otros recursos para dejar de fumar

Para obtener más ayuda, puede hacer lo siguiente:

- Llamar a la Línea gratuita para dejar de fumar de Pennsylvania al **1-800-QUIT-NOW (784-8669)**.
- Vaya a <https://www.health.pa.gov/Pages/default.aspx> para obtener información sobre "Tobacco" (Tabaco).
- Visite <https://pa.quitlogix.org> para buscar recursos de asesoramiento para dejar de fumar y consejos para abandonar el uso de tabaco.

Recuerde que **Keystone First** está para brindarle apoyo para que deje de fumar y mejore su salud. ¡No espere más! Llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para que podamos ayudar a que comience.

### Planificación familiar

**Keystone First** cubre servicios de planificación familiar. No necesita una referencia médica de su PCP para estos servicios. Los servicios incluyen análisis de embarazo, exámenes y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual, anticonceptivos y educación y asesoramiento para la planificación familiar. Puede ver a cualquier médico que sea proveedor de Asistencia Médica, incluido cualquiera fuera de la red que ofrezca servicios de planificación familiar. No existen copagos para estos servicios. Cuando visite un proveedor de planificación familiar que no pertenezca a la red de **Keystone First**, deberá mostrar sus tarjetas de identificación de **Keystone First** y de ACCESS o EBT.

Para obtener más información sobre los servicios de planificación familiar u obtener ayuda para encontrar un proveedor de planificación familiar, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Atención por maternidad

#### Cuidado durante el embarazo

El cuidado prenatal es la atención médica que recibe una mujer durante su embarazo y su parto por parte de un proveedor de atención de maternidad, como un obstetra (OB o OB/GYN) o una enfermera-partera. El cuidado prenatal temprano y regular es muy importante para la salud suya y de su bebé. Aun si ya ha pasado por un embarazo, es importante que acuda a un proveedor de atención de maternidad con frecuencia en cada embarazo.

Si cree que está embarazada y necesita un test de embarazo, vea a su PCP o

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

proveedor de planificación familiar. Si está embarazada, puede hacer lo siguiente:

- Llamar o visitar a su PCP para que pueda ayudarla a encontrar un proveedor de atención de maternidad dentro de la red de **Keystone First**.
- Visitar a un obstetra o ginecólogo, o una enfermera-partera por su cuenta. No necesita referencia médica para la atención de maternidad.
- Ir a un centro de salud de la red que ofrezca servicios de obstetricia y ginecología.
- Llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para encontrar a un proveedor de atención de maternidad.

Consulte a un médico apenas sepa que está embarazada. Su proveedor de atención de maternidad deberá programar una cita para verla

- Si está en su primer trimestre, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que **Keystone First** se enteró de que está embarazada.
- Si está en su segundo trimestre, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que **Keystone First** se enteró de que está embarazada.
- Si está en su tercer trimestre, dentro de los 4 días hábiles siguientes a la fecha en que **Keystone First** se enteró de que está embarazada.
- Si tiene un embarazo de alto riesgo, dentro de las 24 horas de que **Keystone First** se enteró de que está embarazada.

Si tiene una emergencia, vaya a la sala de emergencias más cercana, marque el 911 o llame a su proveedor de ambulancia local.

Es importante que mantenga el mismo proveedor de atención de maternidad durante su embarazo y cuidado posparto (1 año después desde el nacimiento del bebé). Su proveedor seguirá de cerca su salud y la de su bebé en su crecimiento. También es recomendable mantener el mismo plan de HealthChoices durante todo el embarazo.

**Keystone First** cuenta con coordinadores capacitados de salud materna que conocen qué servicios y recursos están disponibles para usted.

Si está embarazada y ya está viendo a un proveedor de atención de maternidad cuando se inscribe a **Keystone First**, puede continuar viéndolo aun si no se encuentra en la red de **Keystone First**. El proveedor deberá estar inscrito en el Programa de Asistencia Médica y deberá llamar a **Keystone First** para obtener la aprobación para brindarle tratamiento.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Atención para usted y su bebé luego de que ha nacido

Deberá visitar a su proveedor de atención de maternidad entre **7 y 84 días** luego de que su bebé haya recibido un chequeo, a menos que su médico quiera verla antes.

Deberá programar una consulta con el PCP de su bebé entre 3 y 5 días de haber nacido, a menos que el médico quiera verla antes. Se aconseja elegir al médico para su bebé durante su embarazo. Si necesita ayuda para elegir un médico para su bebé, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Programa de Maternidad de Keystone First

**Keystone First** cuenta con un programa especial para embarazadas llamado **Bright Start®**.

Con el programa Bright Start, podemos ayudarla a mantener una buena salud durante su embarazo, lo cual la ayudará a tener un bebé sano. Le daremos información sobre la importancia de su cuidado prenatal, como por ejemplo:

- Tomar sus vitaminas prenatales.
- Comer bien.
- No consumir drogas, alcohol o tabaco.
- Visitar a su dentista para mantener sus encías sanas.

Es importante que vea a su dentista al menos una vez durante su embarazo. La salud de sus dientes y encías puede afectar la salud de su bebé durante el embarazo. La periodontitis, por ejemplo, puede causar infecciones que pueden ocasionar que su bebé nazca antes. Un bebé prematuro tiene más posibilidades de desarrollar problemas de salud y discapacidades que pueden durar toda la vida.

Trabajaremos con usted, su proveedor obstetra-ginecólogo y su dentista para ayudar a que reciba la atención que necesita.

Tenemos información sobre otros servicios, por ejemplo:

- Alimentos y ropa.
- Transporte.
- Amamantamiento.
- Cuidado domiciliario.
- Ayuda para comprender sus emociones y los cambios que ocurren con su cuerpo.
- Ayuda para dejar de fumar.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- Brindar conexión a usted y a su bebé con un programa de visitas domiciliarias que esté disponible en su comunidad.
- Programa WIC (Mujeres, infantes y niños).
- Ayuda con problemas de drogas, alcohol y salud mental.
- Ayuda con abuso doméstico.

Es posible que sea elegible para el cuidado de salud domiciliario, equipo médico especial o transporte para visitas a consultorios. Llámenos para obtener más información. Puede comunicarse de manera gratuita con Bright Start al **1-800-521-6867**.

### Equipo médico duradero e insumos médicos

**Keystone First** cubre equipo médico duradero (DME) e insumos médicos. El DME es un artículo o dispositivo médico que puede usarse varias veces en su hogar o entorno en donde realiza sus actividades diarias y que generalmente no se utiliza a menos que la persona tenga una enfermedad o una lesión. Los insumos médicos generalmente son desechables y se utilizan con un fin médico. Algunos de estos artículos necesitan autorización previa, y su PCP u otro proveedor deberá pedirlos. Quienes provean el DME deberán pertenecer a la red de **Keystone First**. Es posible que deba realizar un copago.

**Keystone First** no será responsable del reembolso de los gastos de bolsillo por DME (equipos médicos duraderos) comprados en una tienda minorista o un distribuidor minorista en línea (por ejemplo, Amazon). Las tiendas minoristas y proveedores de insumos no están cubiertos por su beneficio de DME médico por motivos de seguridad. **Keystone First** ofrece una amplia red de proveedores de DME participantes que están certificados para cumplir con las normas y requisitos de Medicare y Medicaid.

Estos son algunos ejemplos de DME:

- Tanques de oxígeno
- Sillas de rueda
- Muletas
- Andadores
- Férulas
- Camas médicas especiales

Estos son algunos ejemplos de DME de accesibilidad para el hogar:

- Elevadores para sillas de ruedas
- Deslizadores de escaleras
- Elevadores de techo

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- Rampas metálicas de accesibilidad

Keystone First cubre la instalación del DME de accesibilidad para el hogar, pero no las modificaciones en el hogar.

Estos son algunos ejemplos de insumos médicos:

- Insumos para la diabetes (como jeringas y tiras reactivas)
- Almohadillas de gasa
- Cintas adhesivas
- Suministros para la incontinencia (como bragapañales, calzoncillos, empapadores, etc.)

Si tiene alguna pregunta sobre DME o los insumos médicos, o si desea una lista de proveedores de la red, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Servicios ambulatorios

**Keystone First** cubre servicios ambulatorios como fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla, además de radiografías y análisis de laboratorio. Su PCP coordinará estos servicios con uno de los proveedores de la red de **Keystone First**.

Consulte la sección Autorización previa en la página **39** para obtener más información sobre los servicios ambulatorios que necesitan autorización previa.

Para obtener información sobre los copagos de los servicios ambulatorios, consulte el cronograma de copago que vino con su kit de bienvenida. También puede encontrar esta información en nuestro sitio de Internet en **www.keystonefirstpa.com** o consultar la sección Servicios cubiertos en la página **30** de este manual para obtener más información.

### Servicios de establecimientos de enfermería

**Keystone First** cubre los servicios de establecimientos de enfermería médicamente necesarios. Si necesita servicios de establecimientos de enfermería a largo plazo (más de 30 días), puede pedir el Programa de HealthChoices de la Comunidad. Se le evaluará para ver si cumple con los requisitos para participar del Programa de HealthChoices de la Comunidad. Si tiene alguna pregunta o necesita más información, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Servicios hospitalarios

**Keystone First** cubre los servicios hospitalarios y ambulatorios. Si necesita admisión en un hospital en una situación de no emergencia, su PCP o especialista coordinará el procedimiento para que usted vaya a un hospital de la red de **Keystone First** y hará un seguimiento de la atención aun si necesita otros médicos durante su admisión hospitalaria. **Keystone First** deberá aprobar todas las admisiones hospitalarias. Para saber si un hospital se encuentra en la red de **Keystone First**, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o consulte el directorio de proveedores en el sitio de Internet de **Keystone First** en **www.keystonefirstpa.com**.

Si existe una emergencia y recibe hospitalización, usted, un familiar o amigo deberá informar a su PCP tan pronto como sea posible y sin que pasen las 24 horas luego de la admisión en el hospital. Si recibe admisión hospitalaria que no pertenece a la red de **Keystone First**, podrá pasar a un hospital de la red de **Keystone First**. No se le trasladará a un nuevo hospital hasta que esté lo suficientemente estable para que se le transfiera a un nuevo hospital.

Es muy importante hacer una cita para ver a su PCP dentro de los 7 días luego de que sale del hospital. Ver a su PCP inmediatamente después de su admisión hospitalaria ayudará a que siga las instrucciones que haya recibido cuanto estuvo en el hospital y evitar una readmisión.

A veces es posible que necesite ver a un médico o recibir tratamiento en un hospital sin tener que pasar la noche. Estos servicios se denominan servicios hospitalarios ambulatorios.

Si tiene alguna otra pregunta sobre los servicios hospitalarios, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Para obtener información sobre los copagos de los servicios hospitalarios, consulte el cronograma de copago que vino con su kit de bienvenida. También puede encontrar esta información en nuestro sitio de Internet en **www.keystonefirstpa.com** o consultar la sección Servicios cubiertos que comienza en la página **30** para obtener más información.

### Servicios preventivos

**Keystone First** cubre servicios preventivos, que ayudarán a que mantenga una buena salud. Los servicios preventivos no solo incluyen ver a su PCP una vez al año para su chequeo. También incluyen vacunas (inyecciones), análisis de laboratorio y otros exámenes o pruebas de detección que le harán saber a usted y a su PCP si se encuentra saludable o si tiene problemas de salud. Visite a su PCP para recibir servicios preventivos. Su PCP le dará guías para el cuidado de su salud de acuerdo con las últimas recomendaciones.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Las mujeres también pueden visitar un obstetra/ginecólogo participante para tanto su Papanicolaou como examen pélvico anual y para recibir una orden para una mamografía.

### ¿Es hora de su chequeo?

Cualquiera a cualquier edad	Consulte a su dentista 2 veces al año para sus chequeos dentales.
Si su hijo tiene entre 0 y 12 años de edad.	Consulte al PCP de su hijo por inyecciones y pruebas.
Si usted (o su hijo) tiene entre 11 y 20 años de edad.	Vea (o haga que vea) a su PCP una vez al año.
Todas las mujeres	Vea a su ginecólogo (GYN) o PCP todos los años por cuestiones relacionadas a la salud de la mujer.
Si está embarazada	Consulte a su obstetra o ginecólogo (OB/GYN) de inmediato y programe consultas frecuentes. Llame a su dentista hoy para un chequeo dental.
Si es una mujer de 40 años o más	Hágase una mamografía una vez al año o según lo indique el médico.
Si es un hombre de 50 años o más	Hable con su médico sobre pruebas de detección de cáncer de próstata.
Si tiene 50 años o más	Hable con su médico sobre pruebas de detección de cáncer colorrectal.

### Examen físico

Se recomienda que realice un examen físico con su PCP al menos una vez al año. Esto permitirá saber a su PCP sobre cualquier problema del cual usted puede o no estar al tanto. Su PCP podrá pedir análisis según su historial médico, edad y sexo. También

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

revisará si está al día con todas las vacunas y los servicios preventivos hasta el momento para que pueda mantener una buena salud.

Si tiene dudas si está al día con sus necesidades de cuidado de la salud, llame a su PCP o a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Servicios al Miembro también puede ayudar a que programe una consulta con su PCP.

### Nueva tecnología médica

Es posible que **Keystone First** cubra tecnologías médicas nueva, como procedimientos y equipos si su PCP o especialista los solicita. **Keystone First** quiere asegurarse de que las tecnologías médicas nuevas sean seguras, efectivas y adecuadas para usted antes de aprobar el servicio.

**Keystone First** trabaja con expertos para guiarnos sobre la tecnología médica nueva para nuestros miembros. Trabajamos con prácticas médicas y es posible que ofrezcamos servicios tecnológicos nuevos a miembros seleccionados, como el monitoreo de pacientes remoto. Contamos con un equipo de médicos que revisan tecnologías médicas nuevas. Este equipo analiza si las tecnologías nuevas deben convertirse en servicios cubiertos. No cubrimos tecnologías, métodos, y tratamientos de investigación que todavía se están analizando.

Si necesita más información sobre las tecnologías médicas nuevas, llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Cuidado médico domiciliario

**Keystone First** cubre cuidado médico domiciliario brindado por una agencia de salud en el hogar. El cuidado médico domiciliario es la atención que se brinda en su hogar e incluye servicios de enfermería especializada; ayuda con las actividades diarias como bañarse, vestirse y comer; además de fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional. Su médico deberá pedir el cuidado médico domiciliario.

Si tiene más de 21 años, existen límites en la cantidad de visitas de cuidado domiciliario que puede recibir a menos que usted o su proveedor pida una excepción a estos límites.

Deberá ponerse en contacto con Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si ha obtenido la aprobación para el cuidado médico domiciliario y la atención no se brinda según lo aprobado.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Hogares médicos centrados en el paciente

Un hogar médico centrado en el paciente o un hogar de salud es un enfoque de equipo para brindar atención. No es un edificio, una casa o un servicio de cuidado médico domiciliario.

#### ¿A qué se parece este modelo de atención?

Un médico que usa el modelo de atención de hogar médico centrado en el paciente (PCMH):

- Supervisa todos los aspectos de su salud, que incluyen:
  - Salud física y conductual.
  - Afecciones agudas y crónicas.
- Presta atención a los deseos y necesidades de usted y de su familia.
- Utiliza tecnología para:
  - Mantener privada su información médica.
  - Hacer un seguimiento y ayudar a mejorar su atención.
- Tiene un equipo de administración basado en la comunidad que:
  - Creará un plan de atención si tiene una **afección crónica compleja**. Hablará con su médico para saber si tiene una afección crónica compleja.
  - Hará que se ponga en contacto con recursos de la comunidad.

### Tratamiento de enfermedades

**Keystone First** cuenta con programas voluntarios para ayudar a que usted se cuide mejor si padece alguna de las siguientes afecciones médicas. **Keystone First** cuenta con administradores de cuidado que trabajarán con usted y sus proveedores para asegurarse de que reciba los servicios que necesita. No se requiere una referencia médica de su PCP para estos programas y no es necesario realizar un copago.

Si padece una de las siguientes afecciones médicas, puede formar parte de uno de nuestros programas especiales para estas afecciones:

- Asma.
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).
- Diabetes.
- Enfermedad cardiovascular.
- Hemofilia.
- VIH/SIDA
- Anemia de células falciformes.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Existen algunas maneras en las que usted puede ser parte de estos programas:

- Su PCP, especialista o proveedor médico puede hablar con usted sobre cómo formar parte del programa. Su PCP ayudará a que se ponga en contacto.
- Podremos ver a partir de su historial médico si se beneficia con el programa. Le enviaremos la información por correo o nos comunicaremos con usted para hacerle saber cómo puede formar parte del programa.
- ¡Simplemente puede preguntar! Llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y pregunte por alguno de estos programas.

A través de estos programas, podremos ayudar a que comprenda mejor su enfermedad. Un administrador de cuidado le brindará ayuda para coordinar su atención médica y le enviará información sobre su afección.

Si tiene necesidades extras, su administrador de cuidado trabajará con usted y su PCP. Podrá definir y trabajar en sus objetivos para mejorar su salud y calidad de vida.

Como miembro de **Keystone First**, usted tiene derecho a decir que no quiere participar de estos programas. Puede decírnoslo por teléfono o por escrito. Si no quiere formar parte de estos programas, sus beneficios de **Keystone First** no se verán afectados de ninguna manera. Tampoco cambiará el trato que recibe por parte de **Keystone First**, nuestros proveedores o el Departamento de Servicios Humanos (DHS).

Si tiene alguna pregunta sobre nuestros programas especiales, o no quiere participar de estos programas, llame al Programa de Administración de Cuidados al **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

Al seguir el plan de cuidado de su proveedor y conocer su enfermedad o afección, usted podrá mantenerse más saludable. Los administradores de cuidado de **Keystone First** están disponibles para brindarle ayuda para entender cómo cuidarse mejor al seguir las instrucciones de su médico, brindarle instrucción sobre sus medicamentos, ayudar a que mejore su salud y darle información para usarla en su comunidad. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Evaluación temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)

Los servicios de EPSDT están disponibles para miembros menores de 21 años. También se los conoce como chequeos de bebé sano o niño sano. Su hijo puede ser atendido por un pediatra, médico de familia o CRNP. El proveedor que elija para su hijo será el PCP de su hijo. El propósito de este servicio es detectar a tiempo posibles problemas de salud y asegurarse de que su hijo se mantenga sano. Si tiene preguntas o desea más información, comuníquese con Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### ¿Cuándo debe realizarse un examen EPSDT?

Los niños y los adultos jóvenes deben realizarse evaluaciones según el cronograma que se indica más abajo. Es importante seguir este cronograma aunque su hijo no esté enfermo. Su proveedor le dirá cuándo deben realizarse estas visitas. Los bebés y niños pequeños necesitarán varias visitas al año, mientras que los niños de entre 3 y 20 años sólo necesitarán una visita al año.

<b>Cronograma de evaluaciones recomendado</b>			
3 a 5 días	0 a 1 mes	2 a 3 meses	4 a 5 meses
6 a 8 meses	9 a 11 meses	12 meses	15 meses
18 meses	24 meses	30 meses	
Los niños de 3 a 20 años de edad deben realizarse evaluaciones una vez al año.			

### ¿Qué hará el proveedor durante el examen de EPSDT?

Su proveedor le hará preguntas a usted y a su hijo, realizará pruebas y controlará cuánto ha crecido su hijo. Los siguientes servicios son algunos de los que se pueden realizar durante un examen según la edad y las necesidades del niño:

- Un examen físico completo
- Vacunas
- Prueba de la vista
- Prueba de la audición
- Detección de autismo
- Detección de tuberculosis
- Examen de salud oral
- Chequeo de la presión arterial
- Educación sobre salud y seguridad
- Control del índice de masa corporal (BMI) del niño
- Análisis y/o asesoramiento por el consumo de tabaco y alcohol o abuso de sustancias tóxicas a partir de los 11 años
- Análisis de orina
- Detección de plomo en la sangre
- Control del desarrollo
- Detección de depresión a partir de los 12 años

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- Examen para la detección de la depresión materna.

**Keystone First** cubre servicios necesarios para tratar problemas de salud que se identifican durante el examen EPSDT.

Los servicios adicionales están disponibles para niños con necesidades especiales. Hable con su proveedor para saber si su hijo puede necesitar o no estos servicios adicionales.

**Sección 4**  
**Servicios fuera de la red**  
**y**  
**Servicios fuera del plan**

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Proveedores fuera de la red

Un proveedor fuera de la red es un proveedor que no tiene contrato con **Keystone First** para ofrecer servicios a los miembros de **Keystone First**. Pueden existir ocasiones en las que tenga que ver a un médico u hospital que no es parte de la red de **Keystone First**. Si esto sucede, puede pedir ayuda a su PCP. Su PCP cuenta con un número especial para llamar a **Keystone First** y pedir que se le permita ver a un proveedor fuera de la red. **Keystone First** revisará que no haya otro proveedor en su área que pueda darle el mismo tipo de atención que usted o su PCP considera que necesita. Si **Keystone First** no puede darle una opción de al menos 2 proveedores en su área, **Keystone First** deberá cubrir los servicios médicamente necesarios que brinda un proveedor fuera de la red.

### Cómo recibir atención fuera del área de servicio de Keystone First

Si se encuentra fuera del área de servicio de **Keystone First** y tiene una emergencia médica, diríjase a la sala de emergencias más cercana o llame al 911. Para afecciones médicas de emergencia, no es necesario que obtenga aprobación de **Keystone First** para recibir atención. Si necesita admisión en un hospital, deberá comunicarlo a su PCP.

Si necesita atención para una afección de no emergencia cuando está fuera del área de servicio, llame a su PCP o a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para que puedan ayudar a que reciba el cuidado más apropiado.

**Keystone First** no realizará pagos por servicios fuera de los Estados Unidos y sus territorios.

### Servicios fuera del plan

Es posible que sea elegible para recibir servicios distintos a los que brinda **Keystone First**. A continuación, se listan algunos servicios que están disponibles pero no están cubiertos por **Keystone First**. Si desea obtener ayuda para recibir estos servicios, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Transporte médico de no emergencia

**Keystone First** no cubre el transporte médico que no sea de emergencia para la mayoría de los miembros de HealthChoices. **Keystone First** puede ayudar a que coordine el transporte para las consultas de servicios cubiertos a través de programas como Shared Ride (Viajes compartidos) o el Programa de Transporte de Asistencia Médica (MATP) que se describe a continuación.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

**Keystone First** sí cubre el transporte médico que no es de emergencia en estos casos:

- Vive en un hogar de ancianos y necesita ir a cualquier consulta médica, centro de cuidado de urgencia o una farmacia para cualquier servicio de Asistencia Médica, DME o medicamento
- Necesita transporte médico de no emergencia especializado, como los que puede necesitar si usa una camilla para llegar a su consulta

Si tiene alguna pregunta sobre transporte médico que no es de emergencia, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Programa de Transporte de Asistencia Médica (MATP)

El MATP brinda transporte que no sea de emergencia de ida y vuelta a proveedores médicos y farmacias inscritos en MA de su elección que generalmente están disponibles y usan otros residentes de su comunidad. Este servicio se brinda sin costo alguno. El MATP del condado donde vive decidirá su necesidad del programa y ofrecerá el tipo adecuado de transporte para usted. Los servicios de transporte por lo general se ofrecen de las siguientes maneras:

- Donde haya transporte público, como autobuses, subtes o trenes, el MATP brindará fichas o boletos o le reembolsará el costo del transporte público si vive dentro del  $\frac{1}{4}$  de milla de una parada de servicio de una ruta fija.
- Si usted u otra persona tiene un automóvil que puede usar para ir a la consulta, el MATP podrá pagarle un monto por milla además del estacionamiento y peaje con recibos válidos.
- Donde no haya transporte público o no sea el adecuado para usted, el MATP ofrecerá viajes en vehículos paratransito, que incluyen camionetas comunes, camionetas equipadas con elevador o taxis. Por lo general, el vehículo llevará a más de 1 persona con distintos puntos de recolección y destino.

Si necesita transporte a una consulta médica o una farmacia, póngase en contacto con el MATP para obtener más información y registrarse a los servicios.

Bucks.....	1-215-794-5554 o 1-888-795-0740
Chester.....	1-484-696-3854 o 1-877-873-8415
Delaware.....	1-610-490-3960
Montgomery.....	1-215-542-7433
Philadelphia.....	1-877-835-7412

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Puede encontrar una lista de información de contacto de los condados del MATP en esta dirección: <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>.

El MATP confirmará con **Keystone First** o el consultorio de su médico que la consulta médica para la cual necesita el transporte sea un servicio cubierto. **Keystone First** trabajará con el MATP para ayudar a que coordine el transporte. También puede llamar a Servicios al Miembro para obtener más información al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Programa para mujeres, infantes y niños

El programa para mujeres, infantes y niños (WIC) brinda alimentos saludables y servicios de nutrición a infantes, niños menores a los 5 años y mujeres embarazadas, que han dado a luz o están amamantando. El WIC ayuda a usted y a su bebé a comer bien al enseñarle una buena nutrición y brindarle vales de comida que puede usar en tiendas de comestibles. También ayuda a bebés y niños pequeños a comer los alimentos adecuados para que puedan crecer sanos. Puede pedir a su proveedor de atención de maternidad una solicitud WIC en su próxima visita o llamar al 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Para obtener más información, visite el sitio de Internet de WIC en [www.pawic.com](http://www.pawic.com)

### Programa para la crisis y prevención de la violencia doméstica

La violencia doméstica es un patrón de conducta en el que una persona trata de obtener poder o control sobre otra persona en una relación familiar o íntima.

Hay muchos tipos distintos de violencia doméstica. Estos son algunos ejemplos:

- Maltrato emocional
- Violencia física
- Acecho
- Violencia sexual
- Abuso financiero
- Maltrato verbal
- Maltrato a ancianos
- Violencia en la pareja íntima más tarde en la vida
- Maltrato de la pareja íntima
- Violencia doméstica en la comunidad LGBTQ+

Hay muchos nombres diferentes que se usan para hablar de la violencia doméstica. Puede llamarse: abuso; violencia doméstica; agresión; violencia de pareja íntima; o violencia familiar, conyugal, de pareja o de noviazgo.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Si alguna de estas cosas le está sucediendo, ha sucedido o si tiene miedo de su pareja, es posible que esté en una relación abusiva.

La violencia doméstica es un delito y hay protecciones legales disponibles para usted. Si bien no es fácil salir de una relación violenta, puede recibir ayuda.

### **Dónde puede recibir ayuda:**

#### [Línea directa nacional de violencia doméstica](#)

1-800-799-7233 (SAFE)

1-800-787-3224 (TTY)

#### [Coalición de Pennsylvania contra la violencia doméstica](#)

Los servicios que se ofrecen a las víctimas de violencia doméstica incluyen: intervención en casos de crisis; asesoramiento; asistencia a citas policiales, médicas y judiciales; y hospedaje de emergencia temporal para las víctimas y los hijos que dependen de ellas. Los programas de prevención y educación también se brindan para reducir el riesgo de la violencia doméstica en la comunidad.

1-800-932-4632 (en Pennsylvania)

### **Crisis por abuso sexual y violación**

La violencia sexual incluye cualquier tipo de contacto sexual no deseado, palabras o acciones de naturaleza sexual que vayan en contra de la voluntad de una persona. Una persona puede usar la fuerza, amenazas, manipulación o persuasión para cometer violencia sexual. La violencia sexual puede incluir lo siguiente:

- Violación
- Abuso sexual
- Incesto
- Abuso sexual infantil
- Violación en una cita o con un conocido
- Toqueteo o manoseo
- Envío de mensajes sexuales sin permiso
- Abuso ritual
- Explotación sexual comercial (por ejemplo, prostitución)
- Acoso sexual
- Hostigamiento anti-LGBTQ+
- Exposición y voyeurismo (el acto de que le vean, fotografíen o filmen en un lugar donde uno esperaría privacidad)
- Participación forzada en la producción de pornografía

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Quienes sobreviven violencia sexual pueden tener reacciones físicas, mentales o emocionales a la experiencia. Además, pueden sentir soledad, temor, vergüenza y miedo de que nadie le crea. Sanar puede tomar tiempo, pero puede pasar.

### **Dónde puede recibir ayuda:**

Los centros para situaciones de crisis por violación de Pennsylvania atienden a adultos y a niños. Los servicios incluyen:

- Asesoramiento de crisis gratuito y confidencial las 24 horas del día.
- Servicios para la familia, amigos, parejas y cónyuges de una persona sobreviviente.
- Información y referencias a otros servicios en su área y programas de educación preventiva.

Llame al **1-888-772-7227** o visite el siguiente enlace para comunicarse con su centro local de crisis por violación.

[Coalición de Pennsylvania contra la violación \(www.pcar.org/\)](http://www.pcar.org/)

### **Servicios de intervención temprana**

Si bien todos los niños crecen y se desarrollan de maneras únicas, algunos niños experimentan retrasos en su desarrollo. Los niños con retrasos en el desarrollo y discapacidades pueden beneficiarse del Programa de Intervención Temprana.

El Programa de Intervención Temprana brinda apoyo y servicios a familias con niños desde el nacimiento hasta los 5 años de edad que tienen retrasos en el desarrollo o discapacidades. Los servicios se prestan en entornos naturales, que son aquellos en los que estaría un niño si no tuviera un retraso o una discapacidad en el desarrollo.

Los apoyos y servicios de intervención temprana están diseñados para satisfacer las necesidades de desarrollo de los niños con una discapacidad, además de las necesidades de la familia. Estos servicios y apoyos abordan las siguientes áreas:

- Desarrollo físico, lo que incluye la visión y la audición
- Desarrollo cognitivo
- Desarrollo en la comunicación
- Desarrollo social o emocional
- Desarrollo adaptativo

Los padres que tengan preguntas sobre el desarrollo de su hijo pueden contactar la línea de ayuda CONNECT al 1-800-692-7288 o visitar [www.papromiseforchildren.org](http://www.papromiseforchildren.org). La línea de ayuda CONNECT ayuda a las familias a ubicar recursos y brindar información sobre el desarrollo infantil para niños desde el nacimiento hasta los 5 años.

## **Manual del Miembro de Keystone First 2023**

Además, CONNECT puede ayudar a padres y madres a ponerse en contacto con el Programa de Intervención Temprana de su condado o con el Programa de Intervención Temprana del preescolar local.

# **Sección 5**

## **Necesidades especiales**

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Unidad de necesidades especiales

**Keystone First** quiere garantizar que todos nuestros miembros reciban la atención que necesitan. Contamos con administradores de casos capacitados en la Unidad de Necesidades Especiales de **Keystone First** que ayudan a que nuestros miembros con necesidades especiales tengan acceso a la atención que necesitan. Los administradores de casos de la unidad ayudan a miembros con discapacidades físicas o conductuales, enfermedades complejas o crónicas y otras necesidades especiales. **Keystone First** entiende que usted y su familia pueden necesitar ayuda con asuntos que quizás no están directamente relacionados con sus necesidades de atención médica. La Unidad de Necesidades Especiales puede ayudarle a encontrar programas y agencias en la comunidad que puedan ayudar a usted y a su familia a abordar estas necesidades.

Si cree que usted o alguien de su familia tiene una necesidad especial y desea que la Unidad de Necesidades Especiales le brinde ayuda, póngase en contacto con ellos a través del **1-800-573-4100 (TTY 711)**. Los miembros del personal de la Unidad de Necesidades Especiales están disponibles de **lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:30 p.m.** Si necesita ayuda cuando el personal de la Unidad de Necesidades no está disponible, puede llamar al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

### Coordinación de cuidados

La Unidad de Necesidades Especiales de **Keystone First** ayudará a que coordine la atención para usted y su familia que forman parte de **Keystone First**. Además, **Keystone First** puede brindarle ayuda para que se comunique con otros programas estatales y locales.

Si necesita ayuda con cualquier aspecto de su atención, la de su hijo, o la coordinación de esa atención con otro estado, condado o programa local, comuníquese con la Unidad de Necesidades Especiales de **Keystone First**.

La Unidad de Necesidades Especiales de **Keystone First** también asistirá a miembros en la transición de cuidado de los servicios recibidos en un hospital o en un entorno médico temporal a la atención recibida en el hogar. Queremos que nuestros miembros puedan volver a su hogar lo antes posible. Comuníquese con la Unidad de Necesidades Especiales de **Keystone First** para que le brinden ayuda a obtener atención en su hogar.

### Administración de cuidados

La administración de cuidados está disponible para todos los miembros. Un administrador de cuidado trabajará con usted, su PCP, todos sus otros proveedores y otra cobertura de salud que tenga para garantizar que reciba todos los servicios que

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

necesite. Un administrador de cuidados también puede hacer que se ponga en contacto con otros programas estatales y locales.

Su administrador de cuidados también le brindará ayuda cuando esté saliendo del hospital u otro centro médico de corto plazo para asegurarse de que reciba los servicios que necesita cuando llegue a su hogar.

Estos servicios pueden incluir visitas de cuidado domiciliario o terapias. La intención de **Keystone First** es que vuelva a su hogar tan pronto como sea posible.

Si necesita ayuda con cualquier aspecto de su atención médica o servicios o para ponerse en contacto con otro programa estatal o local, llame al departamento de Administración de Cuidados al **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

### **Exenciones basadas en el hogar y la comunidad y servicios y apoyos a largo plazo**

La Oficina de Programas de Desarrollo (ODP) administra la Exención Consolidada, la Exención de Vida Comunitaria, la Exención de Apoyos Dirigidos a la Persona/Familia, la Exención de Autismo para Adultos y el Programa de Autismo Comunitario para Adultos (ACAP) para individuos con discapacidades intelectuales o autismo. Si tiene preguntas sobre cualquiera de estos programas, puede contactar a la línea de servicio al cliente de ODP al 1-888-565-9435, o solicitar asistencia a la Unidad de Necesidades Especiales en **Keystone First**.

La Oficina de Vida a Largo Plazo (OLTL) administra programas para personas mayores e individuos con discapacidades físicas. Esto incluye el programa de Community HealthChoices (CHC). El programa CHC es un programa de atención administrada de Asistencia Médica para personas que también tienen cobertura de Medicare o que necesitan los servicios de un centro de enfermería o una exención basada en el hogar y la comunidad.

Si tiene preguntas sobre los servicios disponibles y cómo solicitarlos, puede ponerse en contacto con la Línea de Ayuda para Participantes de OLTL al 1-800-757-5042 o llamar a la Línea de Ayuda de PA CHC al **1-844-824-3655 (TTY 711)**.

### **Cuidado temporal médico**

La Oficina de Niños, Jóvenes y Familias supervisa el cuidado temporal médico de niños bajo la autoridad de los programas de niños y jóvenes del condado. Si tiene preguntas sobre este programa, comuníquese con la Unidad de Necesidades Especiales al **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

## **Sección 6**

# **Últimas voluntades médicas**

### Última voluntad médica

Existen 2 tipos de últimas voluntades médicas: Testamento en vida y Poder legal para atención médica. Estas permiten que sus deseos se respeten si no está en condiciones de decidir o comunicarse por su cuenta. Si tiene un testamento en vida o un poder legal para atención médica, deberá entregarlo a su PCP, a otros proveedores y a un familiar o amigo de confianza para que conozcan sus deseos.

Si cambian las leyes sobre las últimas voluntades médicas, **Keystone First** le informará por escrito cuál fue el cambio dentro de los 90 días desde la modificación. Para obtener más información sobre las políticas de **Keystone First** en cuanto a las últimas voluntades médicas, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o visite el sitio de Internet de **Keystone First** en [www.keystonefirstpa.com](http://www.keystonefirstpa.com).

### Testamento en vida

Un testamento en vida es un documento que usted diseña. Indica la atención médica que desea o no desea recibir si no puede decir a su médico u otros proveedores el tipo de atención que quiere. Su médico deberá tener una copia y decidir que usted no está en condiciones de tomar decisiones por su cuenta para que se use un testamento en vida. Usted puede revocar o cambiar su testamento en vida en cualquier momento.

### Poder legal para atención médica

Un poder legal para atención médica también se denomina poder durable. El poder legal para atención médica o poder durable es un documento en el que otorga el poder a otra persona para tomar decisiones de tratamiento médico para usted si no se encuentra en condiciones de decidir por su cuenta. Indica además qué debe suceder para que el poder notarial tenga efecto. Para crear un poder legal para atención médica, puede, sin obligación, recibir ayuda legal. Puede comunicarse con **Servicios al Miembro** para obtener más información o guías a recursos cerca de usted.

### Qué hacer si un proveedor no respeta su última voluntad médica

Los proveedores no están obligados a respetar su última voluntad médica si no están de acuerdo porque no lo consideran correcto. Si su PCP u otro proveedor no quiere respetar su última voluntad médica, **Keystone First** ayudará a que encuentre un proveedor que respete sus deseos. Llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si necesita ayuda para encontrar a un nuevo proveedor.

Si su proveedor no respeta su última voluntad médica, puede presentar una queja. Consulte la página **85** en la Sección 8 de este manual, Quejas, quejas formales y

## **Manual del Miembro de Keystone First 2023**

audiencias justas para obtener información sobre cómo presentar una queja, o llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

# **Sección 7**

## **Servicios para la salud conductual**

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Atención de la salud conductual

Los servicios de salud conductual incluyen tanto servicios de salud mental como servicios relacionados con trastornos por abuso de sustancias. Los servicios de la salud conductual se brindan a través de las organizaciones de atención administrada de la salud conductual (BH-MCO) que son supervisadas por la Oficina de salud mental y servicios para el abuso de sustancias (OMHSAS) del Departamento de Servicios Humanos.

La información de contacto de las BH-MCO se detalla a continuación.

**Bucks 1-877-769-9784**

**Chester 1-866-622-4228**

**Delaware 1-833-577-2682**

**Montgomery 1-877-769-9782**

**Philadelphia 1-888-545-2600**

También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860** (TTY **1-800-684-5505**) para obtener información para su BH-MCO.

Puede llamar a su BH-MCO gratis las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

No necesita una referencia médica de su PCP para obtener los servicios de la salud conductual, pero su PCP trabajará con su BH-MCO y los proveedores de la salud conductual para que pueda recibir la atención que mejor se ajuste a sus necesidades. Deberá hacer saber a su PCP si usted, o alguien en su familia, tiene un problema de salud mental o de abuso de sustancias tóxicas o alcohol.

Los siguientes servicios están cubiertos:

- Servicios de rehabilitación de salud mental (BHRS) (niños y adolescentes)
- Servicios de apoyo de Clozapine (Clozaril)
- Servicios de desintoxicación de drogas y alcohol para pacientes hospitalizados (adolescentes y adultos)
- Servicios de rehabilitación por drogas y alcohol para pacientes hospitalizados (adolescentes y adultos)
- Servicios ambulatorios por drogas y alcohol
- Servicios de mantenimiento de methadone (metadona) por drogas y alcohol
- Servicios de salud mental basados en la familia
- Laboratorio (cuando se relaciona con un diagnóstico de salud conductual y es prescrito por un profesional de la salud conductual)
- Servicios de intervención por crisis de la salud mental
- Hospitalización de salud mental
- Servicios ambulatorios de salud mental

## **Manual del Miembro de Keystone First 2023**

- Servicios de hospitalización parcial de salud mental
- Servicios de apoyo entre pares
- Centros residenciales de tratamiento (niños y adolescentes)
- Servicios de administración dirigida de casos

Si tiene preguntas sobre el transporte a las consultas para cualquiera de estos servicios, comuníquese con su BH-MCO.

## **Sección 8**

# **Quejas, quejas formales y audiencias justas**

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Quejas, quejas formales y audiencias justas

Si un proveedor o **Keystone First** hace algo con lo que usted no está conforme o de acuerdo, puede informar a **Keystone First** o al Departamento de Servicios Humanos que no está conforme o de acuerdo con lo que ha hecho el proveedor o **Keystone First**. Esta sección describe qué puede hacer y lo que ocurrirá.

#### Quejas

##### ¿Qué es una queja?

Una queja es el proceso de informar a **Keystone First** que no está conforme con **Keystone First** o su proveedor, o no está de acuerdo con una decisión tomada por **Keystone First**.

Estos son algunos ejemplos:

- No está conforme con la atención que recibe.
- No puede recibir el servicio o artículo que desea porque no está cubierto.
- No ha recibido los servicios que **Keystone First** ha aprobado.
- Se le negó la solicitud de no estar de acuerdo con la decisión de pagar a su proveedor.

#### Queja de primer nivel

##### ¿Qué debo hacer si tengo una queja?

Para presentar una queja de primer nivel:

- Llame a **Keystone First** al 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505) y haga saber a **Keystone First** sobre su queja, o
- Escriba su queja y envíela a **Keystone First** por correo o fax, o
- Si recibió un aviso de **Keystone First** con la decisión que **Keystone First** tomó y se incluye un formulario de solicitud de queja o queja formal, complételo y envíelo por correo o fax a **Keystone First**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

La dirección y el número de fax de **Keystone First** para las quejas son los siguientes:

**Member Appeals Department  
Attention: Member Advocate  
Keystone First  
200 Stevens Drive  
Philadelphia, PA 19113-1570  
Número de fax: 215-937-5367**

Su proveedor puede presentar una queja por usted si usted brinda el consentimiento por escrito para hacerlo.

### ¿Cuándo debo presentar una queja de primer nivel?

Algunas quejas tienen un límite de tiempo para ser presentadas. Deberá presentar la queja dentro de los **60 días luego de recibir el aviso** que le indique lo siguiente:

- **Keystone First** ha decidido que usted no puede recibir el servicio o artículo que desea porque no está cubierto.
- **Keystone First** no pagará a un proveedor un servicio o artículo que usted recibió.
- **Keystone First** no le hizo saber su decisión de una queja o queja formal sobre la que informó a **Keystone First** dentro de los **30 días** desde que **Keystone First** recibió la queja o queja formal.
- **Keystone First** ha rechazado su solicitud de desacuerdo con la decisión tomada de **Keystone First** de que usted debe pagar a su proveedor.

Deberá presentar una queja **dentro de los 60 días desde la fecha en que debería haber recibido el servicio o artículo** si no lo recibió. El momento en el que debería haber recibido el servicio o artículo se indica más adelante:

<b>Consulta nueva del miembro para su primer examen...</b>	<b>Le asignaremos una consulta...</b>
miembro con VIH/SIDA	con un PCP o especialista a más tardar 7 días después de convertirse en miembro de <b>Keystone First</b> , a menos que ya esté recibiendo tratamiento por un PCP o especialista.
miembros que reciben Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)	con un PCP o especialista a más tardar 45 días después de convertirse en miembro de <b>Keystone First</b> , a menos que ya esté recibiendo tratamiento por un PCP o especialista.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

miembros menores a los 21 años de edad	con un PCP para un examen de EPSDT a más tardar 45 días después de convertirse en miembro de <b>Keystone First</b> , a menos que ya esté recibiendo tratamiento por un PCP o especialista.
todos los demás miembros	con un PCP a más tardar 3 semanas después de convertirse en un miembro de <b>Keystone First</b> .
<b>Miembros embarazadas:</b>	
<b>Haremos una consulta para usted. . .</b>	
Mujeres embarazadas en su primer trimestre	con el proveedor OB/GYN dentro de los 10 días hábiles desde que <b>Keystone First</b> supo que está embarazada.
Mujeres embarazadas en su segundo trimestre	con el proveedor OB/GYN dentro de los 5 días hábiles desde que <b>Keystone First</b> supo que está embarazada.
Mujeres embarazadas en su tercer trimestre	con el proveedor OB/GYN dentro de los 4 días hábiles desde que <b>Keystone First</b> supo que está embarazada.
Mujeres embarazadas con alto riesgo	con el proveedor OB/GYN dentro de las 24 horas desde que <b>Keystone First</b> supo que está embarazada.
<b>Consulta con...</b>	
<b>Se deberá programar una consulta. . . . .</b>	
<b>PCP</b>	
Afección médica de urgencia	Dentro de las 24 horas
Consulta de rutina	Dentro de los 10 días hábiles.
Evaluación de salud/general Examen físico	Dentro de las 3 semanas.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

<b>Especialistas (con referencia de un PCP)</b>	
Afección médica de urgencia	Dentro de las 24 horas de la referencia médica.
Consulta de rutina con uno de los siguientes especialistas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otorrinolaringología</li> <li>• Dermatología</li> <li>• Endocrinología pediátrica</li> <li>• Cirugía general pediátrica</li> <li>• Enfermedades infecciosas pediátricas</li> <li>• Neurología pediátrica</li> <li>• Neumología pediátrica</li> <li>• Reumatología pediátrica</li> <li>• Odontólogo</li> <li>• Cirugía ortopédica</li> <li>• Alergias e inmunología pediátricas</li> <li>• Gastroenterología pediátrica</li> <li>• Hematología pediátrica</li> <li>• Nefrología pediátrica</li> <li>• Oncología pediátrica</li> <li>• Medicina de rehabilitación pediátrica</li> <li>• Urología pediátrica</li> <li>• Odontología pediátrica</li> </ul>	Dentro de los 15 días hábiles de la referencia médica
Consulta de rutina con todos los demás especialistas	Dentro de los 10 días hábiles de la referencia médica

Puede presentar **cualquiera de las otras quejas en cualquier momento.**

### ¿Qué ocurre luego de presentar una queja de primer nivel?

Luego de presentar su queja, recibirá una carta de **Keystone First** que le informará que **Keystone First** ha recibido su queja y sobre el proceso de revisión de la queja de primer nivel.

Usted puede pedir a **Keystone First** ver cualquier información que **Keystone First** tenga del asunto sobre el que usted presentó la queja sin costo alguno. También puede enviar información que tenga sobre la queja a **Keystone First**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Puede asistir a la revisión de la queja si desea hacerlo. **Keystone First** le informará el lugar, la fecha y la hora de la revisión de la queja con al menos 10 días de anticipación. Puede asistir a la revisión de la queja en persona, por teléfono o por videoconferencia. Si decide no asistir, eso no afectará la decisión.

Un comité de 1 o más miembros del personal de **Keystone First** que no estén involucrados o trabajen para alguien que estuvo involucrado en el asunto sobre el que presentó la queja se encontrará con usted para tomar una decisión. Si la queja es por un problema clínico, un médico colegiado formará parte del comité. **Keystone First** le enviará por correo un aviso dentro de los **30** días desde la fecha en que presentó la queja de primer nivel para informarle sobre la decisión tomada. El aviso también le indicará lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si necesita más información sobre ayuda durante el proceso de queja, consulte la página **99**.

### Qué hacer para seguir recibiendo servicios:

Si ha estado recibiendo los servicios o artículos que están siendo reducidos, cambiados o rechazados y presenta una queja verbalmente, o una que es enviada por fax, sellada o entregada en mano dentro de los 10 días desde la fecha en el aviso que le informa que los servicios o artículos que ha estado recibiendo no están cubiertos, estos continuarán hasta que se tome una decisión.

### ¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de Keystone First?

Usted puede pedir una revisión externa de la queja, una audiencia justa o ambas si la queja se debe a lo siguiente:

- **Keystone First** ha decidido que usted no puede recibir el servicio o artículo que desea porque no está cubierto.
- **Keystone First** no pagará a un proveedor un servicio o artículo que usted recibió.
- **Keystone First** no le hizo saber su decisión de una queja o queja formal sobre la que informó a **Keystone First** dentro de los **30** días desde que **Keystone First** recibió la queja o queja formal.
- No está recibiendo un servicio o artículo dentro del tiempo en que debería haberlo recibido.
- **Keystone First** ha rechazado su solicitud de desacuerdo con la decisión tomada de **Keystone First** de que usted debe pagar a su proveedor.

Deberá pedir una revisión externa de la queja dentro de los **15 días desde que recibió el aviso de la decisión de la queja de primer nivel**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Usted deberá pedir una audiencia justa dentro de los **120 días desde la fecha del aviso** que le informó sobre la decisión de la queja.

Para todas las demás quejas, podrá presentar una queja de segundo nivel **dentro de los 45 días desde que recibió el aviso de la decisión de la queja.**

Para obtener información sobre audiencias justas, consulte la página **100**.  
Para obtener información sobre la revisión externa de quejas, consulte la página **91**.  
Si necesita más información sobre ayuda durante el proceso de queja, consulte la página **99**.

### Queja de segundo nivel

#### ¿Qué debo hacer si quiero presentar una queja de segundo nivel?

Para presentar una queja de segundo nivel:

- Llame a **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y haga saber a **Keystone First** sobre su queja de segundo nivel,
- Escriba su queja de segundo nivel y envíela a **Keystone First** por correo o fax, o
- Complete su formulario de solicitud de queja incluido en el aviso de la decisión sobre la queja y envíelo a **Keystone First** por correo o fax.

La dirección y el número de fax de **Keystone First** para las quejas de segundo nivel son los siguientes:

**Member Appeals Department**  
**Attention: Member Advocate**  
**Keystone First**  
**200 Stevens Drive**  
**Philadelphia, PA 19113-1570**  
**Número de fax: 215-937-5367**

#### ¿Qué ocurre luego de presentar una queja de segundo nivel?

Luego de presentar su queja de segundo nivel, recibirá una carta de **Keystone First** que le informará que **Keystone First** ha recibido su queja y sobre el proceso de revisión de la queja de segundo nivel.

Usted puede pedir a **Keystone First** ver cualquier información que **Keystone First** tenga del asunto sobre el que usted presentó la queja sin costo alguno. También puede enviar información que tenga sobre la queja a **Keystone First**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Puede asistir a la revisión de la queja si desea hacerlo. **Keystone First** le informará el lugar, la fecha y la hora de la revisión de la queja con al menos 15 días de anticipación. Puede asistir a la revisión de la queja en persona, por teléfono o por videoconferencia. Si decide no asistir, eso no afectará la decisión.

Un comité de 3 o más personas, incluida al menos 1 persona que no trabaje para **Keystone First**, se encontrará con usted para tomar una decisión sobre su queja de segundo nivel. El personal de **Keystone First** en el comité no estará involucrado y no habrá trabajado para alguien que estuvo involucrado en el asunto sobre el que presentó la queja. Si la queja es por un problema clínico, un médico colegiado formará parte del comité. **Keystone First** le enviará por correo un aviso dentro de los **45** días desde la fecha en que presentó la queja de segundo nivel para informarle la decisión tomada. La carta también le indicará lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si necesita más información sobre ayuda durante el proceso de queja, consulte la página **99**.

### **¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de Keystone First de mi queja de segundo nivel?**

Podrá pedir una revisión externa de la Atención Administrada del Buró del Departamento de Seguros de Pennsylvania.

Deberá pedir una revisión externa **dentro de los 15 días desde que recibió el aviso de la decisión de la queja de segundo nivel**.

## **Revisión externa de quejas**

### **¿Cómo puedo pedir una revisión externa de quejas?**

Envíe su solicitud por escrito para una revisión externa de su queja a alguna de estas direcciones:

Pennsylvania Insurance Department  
Bureau of Consumer Services  
Room 1209, Strawberry Square  
Harrisburg, PA 17120  
Número de teléfono: 1-877-881-6388

También puede ir a "File a Complaint Page" (Página para completar una queja) en: <https://www.insurance.pa.gov/Consumers/insurance-complaint/Pages/default.aspx>

Si necesita ayuda para presentar su solicitud para una revisión externa, llame al Buró de Atención al Cliente al 1-877-881-6388.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Si lo solicita, el Buró de Atención al Cliente le ayudará a que ponga su queja por escrito.

### ¿Qué ocurre luego de pedir una revisión externa de quejas?

El Departamento de Seguros recibirá su expediente de **Keystone First**. También puede enviarles cualquier otra información que pueda ayudar con la revisión externa de su queja.

Usted podrá obtener la representación un abogado u otra persona, como su representante, durante la revisión externa.

Se le enviará una carta sobre la decisión una vez que se haya tomado. La carta le informará los motivos de la decisión y lo que puede hacer si no está de acuerdo.

### Qué hacer para seguir recibiendo servicios:

Si ha estado recibiendo los servicios o artículos que están siendo reducidos, cambiados o rechazados, y su solicitud para una revisión de quejas externa es sellada o entregada en mano dentro de los 10 días desde la fecha en el aviso de la decisión sobre la queja de primer nivel de **Keystone First** de que no puede recibir los servicios o artículos que ha estado recibiendo porque no están cubiertos, estos continuarán hasta que se tome una decisión. Si va a solicitar una revisión externa de la queja y una audiencia justa, deberá solicitar tanto la revisión externa de la queja como la audiencia justa dentro de los 10 días posteriores a la fecha del aviso que le informa la decisión de **Keystone First** sobre la queja de primer nivel. Si espera para solicitar la audiencia justa hasta luego de recibir una decisión sobre su queja externa, los servicios no continuarán.

## QUEJAS FORMALES

### ¿Qué es una queja formal?

Cuando **Keystone First** rechace, reduzca o apruebe un servicio o artículo diferente al que solicitó debido a que no es médicamente necesario, usted recibirá un aviso que le informará la decisión de **Keystone First**.

Una queja formal es el proceso de informar a **Keystone First** que no está de acuerdo con la decisión tomada por **Keystone First**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### ¿Qué debo hacer si tengo una queja formal?

Para presentar una queja formal:

- Llame a **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y haga saber a **Keystone First** sobre su queja formal, o
- Escriba su queja formal y envíela a **Keystone First** por correo o fax, o
- Complete el formulario de solicitud de queja o queja formal incluido en el aviso de rechazo que recibió de **Keystone First** y envíelo a **Keystone First** por correo o fax.

La dirección y el número de fax de **Keystone First** para las quejas formales son los siguientes:

**Member Appeals Department**  
**Attention: Member Advocate**  
**Keystone First**  
**200 Stevens Drive**  
**Philadelphia, PA 19113-1570**  
**Número de fax: 215-937-5367**

Su proveedor puede presentar una queja formal por usted si le brinda el consentimiento por escrito para hacerlo. Si su proveedor presenta una queja formal por usted, no podrá presentar una queja formal por su cuenta.

### ¿Cuándo debo presentar una queja formal?

Deberá presentar la queja formal dentro de los **60 días desde la fecha en que recibió el aviso** que le informó sobre el rechazo, la reducción o la aprobación de un servicio o artículo diferente para usted.

### ¿Qué ocurre luego de presentar una queja formal?

Luego de presentar su queja formal, recibirá una carta de **Keystone First** que le informará que **Keystone First** ha recibido su queja formal y sobre el proceso de revisión de la queja formal.

Usted puede pedir a **Keystone First** ver cualquier información que **Keystone First** usó para tomar la decisión sobre la cual usted presentó la queja sin costo alguno. También puede enviar información que tenga sobre la queja formal a **Keystone First**.

Puede asistir a la revisión si desea hacerlo. **Keystone First** le informará el lugar, la fecha y la hora de la revisión de la queja formal con al menos 10 días de anticipación.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

Puede asistir a la revisión de la queja formal en persona, por teléfono o por videoconferencia. Si decide no asistir, eso no afectará la decisión.

Un comité de 3 o más personas, incluido un médico colegiado, se encontrará con usted para tomar una decisión sobre su queja formal. Si la queja formal es por servicios dentales, el comité de la revisión de la queja formal incluirá un dentista. El personal de **Keystone First** en el comité no estará involucrado y no habrá trabajado para alguien que estuvo involucrado en el asunto sobre el que presentó la queja formal. **Keystone First** le enviará por correo un aviso dentro de los **30** días desde la fecha en que presentó la queja formal para informarle sobre la decisión tomada. El aviso también le indicará lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si necesita más información sobre ayuda durante el proceso de queja formal, consulte la página **99**.

### Qué hacer para seguir recibiendo servicios:

Si ha estado recibiendo los servicios o artículos que están siendo reducidos, cambiados o rechazados, y presenta una queja formal verbalmente, o una enviada por fax, sellada o entregada en mano dentro de los 10 días desde la fecha en el aviso que le informa que los servicios o artículos que ha estado recibiendo están siendo reducidos, modificados o rechazados, estos continuarán hasta que se tome una decisión.

### ¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de Keystone First?

Usted puede pedir una revisión externa de la queja formal, una audiencia justa o ambas. Una revisión externa de una queja formal es un proceso llevado a cabo por un médico que no trabaja para **Keystone First**.

Deberá pedir una revisión externa de la queja formal dentro de los **15 días desde que recibió el aviso de la decisión**.

Usted deberá pedir una audiencia justa del Departamento de Servicios Humanos **dentro de los 120 días desde la fecha del aviso** que le informó sobre la decisión de la queja formal.

Para obtener información sobre audiencias justas, consulte la página **100**.  
Para obtener información sobre revisiones externas de quejas formales, lea a continuación.

Si necesita más información sobre ayuda durante el proceso de queja formal, consulte la página **99**.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Revisión externa de quejas formales

#### ¿Cómo puedo pedir una revisión externa de quejas formales?

Para pedir una revisión externa de una queja formal:

- Llame a **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y haga saber a **Keystone First** sobre su queja formal, o
- Escriba su queja formal y envíela a **Keystone First** por correo a:

**Keystone First**  
**Member Appeals Unit**  
**External Grievance Review**  
**P.O. Box 41820**  
**Philadelphia, PA 19101-1820**

**Keystone First** enviará su solicitud para una revisión externa de la queja formal al Departamento de Seguros.

#### ¿Qué ocurre luego de pedir una revisión externa de una queja formal?

**Keystone First** le informará el nombre, la dirección y el número de teléfono del revisor externo de la queja formal. También recibirá información sobre el proceso de revisión de la queja formal externa.

**Keystone First** enviará al revisor el expediente de su queja formal. Usted puede brindar información adicional que pueda ayudar con la revisión externa de su queja formal al revisor dentro de los 15 días de la presentación de la solicitud de revisión.

Usted recibirá una carta sobre la decisión dentro de los 60 días desde la fecha en que pidió la revisión externa de la queja formal. La carta le informará los motivos de la decisión y lo que puede hacer si no está de acuerdo.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Qué hacer para seguir recibiendo servicios:

Si ha estado recibiendo los servicios o artículos que están siendo reducidos, cambiados o rechazados, y pide una revisión externa de una queja formal verbalmente o en una carta que es sellada o entregada en mano dentro de los 10 días desde la fecha en el aviso en que **Keystone First** le informó la decisión sobre la queja formal, los servicios o artículos continuarán hasta que se tome una decisión. Si va a solicitar una revisión externa de la queja formal y una audiencia justa, deberá solicitar tanto la revisión externa de la queja formal como la audiencia justa dentro de los 10 días posteriores a la fecha del aviso que le informa la decisión de **Keystone First** sobre la decisión de la queja formal. Si espera para solicitar la audiencia justa hasta luego de recibir una decisión sobre su queja formal externa, los servicios no continuarán.

### Quejas y quejas formales aceleradas

#### ¿Qué puedo hacer si mi salud está en riesgo inmediato?

Si su médico o dentista considera que esperar **30** días para recibir la decisión sobre su queja de primer nivel o queja formal, o **45** días para recibir una decisión de su queja de segundo nivel, puede afectar su salud, usted, su médico o dentista podrá pedir que se acelere la decisión. Para que la queja o queja formal se decida más rápidamente:

- Debe pedir a **Keystone First** que realice una decisión pronta. Para esto, puede comunicarse con **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**, enviar por fax el formulario de solicitud de la queja o queja formal al **215-937-5367** o mandar un correo electrónico a **PAMemberappeals@amerihealthcaritas.com**.
- Su médico o dentista debe enviar por fax una carta firmada a **215-937-5367** dentro de las 72 horas de su solicitud de una decisión pronta que explique por qué si **Keystone First** se toma **30** días para darle la decisión sobre su queja de primer nivel o queja formal, o **45** días para recibir la decisión de su queja de segundo nivel, puede afectar su salud.

Si **Keystone First** no recibe una carta de su médico o dentista y la información brindada no muestra que tomarse el tiempo habitual para tomar la decisión sobre su queja o queja formal podría afectar su salud, **Keystone First** tomará la decisión en el período habitual de **30** días desde que **Keystone First** recibió su queja de primer nivel o queja formal, o **45** días desde que **Keystone First** recibió su queja de segundo nivel.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### Queja acelerada y queja externa acelerada

Un comité de 3 o más personas, incluido un médico colegiado, se encontrará con usted para tomar una decisión sobre su queja. Si la queja es por servicios dentales, el comité de la revisión acelerada de la queja incluirá un dentista. El personal de **Keystone First** en el comité no estará involucrado y no habrá trabajado para alguien que estuvo involucrado en el asunto sobre el que presentó la queja.

Puede asistir a la revisión si desea hacerlo. Puede asistir en persona, pero es posible que tenga que comunicarse por teléfono o videoconferencia ya que **Keystone First** cuenta con poco tiempo para decidir una queja acelerada. Si decide no asistir, eso no afectará la decisión.

**Keystone First** le informará la decisión sobre su queja dentro de las 48 horas desde que **Keystone First** reciba la carta de su médico o dentista que explique por qué el tiempo habitual para decidir sobre su queja afectará su salud, o dentro de las 72 horas desde que **Keystone First** reciba la solicitud para una decisión pronta, lo que ocurra primero, a menos que pida a **Keystone First** que se tome más tiempo para decidir sobre su queja. Puede pedir a **Keystone First** que se tome hasta 14 días más para tomar una decisión sobre su queja. También recibirá un aviso que le informará los motivos de la decisión y cómo pedir una revisión externa acelerada de la queja si no está de acuerdo con la decisión.

Si no está de acuerdo con la decisión de la queja acelerada, puede pedir una revisión externa de la queja acelerada por parte del Departamento de Seguros dentro de los **2 días hábiles desde la fecha en que recibió el aviso de la decisión de la queja acelerada**. Para pedir una revisión externa acelerada de una queja:

- Llame a **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y haga saber a **Keystone First** sobre su queja, o
- Envíe un correo electrónico a **Keystone First** a **PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com**, o
- Escriba su queja y envíela a **Keystone First** por correo o fax:

**Member Appeals Department**  
**Attention: Member Advocate**  
**Keystone First**  
**200 Stevens Drive**  
**Philadelphia, PA 19113-1570**  
**Número de fax: 215-937-5367**

### Queja formal acelerada y queja formal externa acelerada

Un comité de 3 o más personas, incluido un médico colegiado, se encontrará con usted para tomar una decisión sobre su queja formal. El personal de **Keystone First** en el

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

comité no estará involucrado y no habrá trabajado para alguien que estuvo involucrado en el asunto sobre el que presentó la queja formal.

Puede asistir a la revisión de la queja formal acelerada si desea hacerlo. Puede asistir en persona, pero es posible que tenga que comunicarse por teléfono o videoconferencia ya que **Keystone First** cuenta con poco tiempo para decidir una queja formal acelerada. Si decide no asistir, eso no afectará nuestra decisión.

**Keystone First** le informará la decisión sobre su queja formal dentro de las 48 horas desde que **Keystone First** reciba la carta de su médico o dentista que explique por qué el tiempo habitual para decidir sobre su queja formal afectará su salud, o dentro de las 72 horas desde que **Keystone First** reciba la solicitud para una decisión pronta, lo que ocurra primero, a menos que pida a **Keystone First** que se tome más tiempo para decidir sobre su queja formal. Puede pedir a **Keystone First** que se tome hasta 14 días más para tomar una decisión sobre su queja formal. También recibirá un aviso que le informará los motivos de la decisión y qué puede hacer si no está de acuerdo.

Si no está de acuerdo con la decisión sobre la queja formal acelerada, puede pedir una revisión externa acelerada de la queja formal, una audiencia justa acelerada por el Departamento de Servicios Humanos, o ambas.

Deberá pedir una revisión externa de la queja formal acelerada dentro de los **2 días hábiles desde la fecha en que recibió el aviso de la decisión de la queja formal acelerada**. Para pedir la revisión externa acelerada de una queja formal:

- Llame a **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y haga saber a **Keystone First** sobre su queja formal, o
- Envíe un correo electrónico a **Keystone First** a **PAMemberappeals@amerihealthcaritas.com**, o
- Escriba su queja formal y envíela a **Keystone First** por correo o fax:

**Member Appeals Department**  
**Attention: Member Advocate**  
**Keystone First**  
**200 Stevens Drive**  
**Philadelphia, PA 19113-1570**  
**Número de fax: 215-937-5367**

**Keystone First** enviará su solicitud al Departamento de Seguros dentro de las 24 horas de haberla recibido.

Usted deberá pedir una audiencia justa dentro de los **120 días desde la fecha del aviso** que le informó sobre la decisión de la queja formal acelerada.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### ¿Qué tipo de ayuda puedo recibir con los procesos de quejas y quejas formales?

Si necesita ayuda para presentar su queja o queja formal, un miembro del personal de **Keystone First** podrá brindarle ayuda. Esta persona también puede actuar en su nombre durante la queja o queja formal. Usted no deberá pagar por la ayuda del miembro del personal. Este miembro no estará involucrado en ninguna decisión sobre su queja o queja formal.

También puede pedir ayuda de un familiar, amigo, abogado u otra persona para presentar su queja o queja formal. Esta persona puede brindarle ayuda si usted decide que no quiere asistir a la revisión de la queja o queja formal.

En cualquier momento del proceso de la queja o queja formal, alguien que conozca podrá brindarle representación o actuar en su nombre. Si decide que alguien le brinde representación o actúe en su nombre, informe a **Keystone First**, por escrito, el nombre de la persona y cómo **Keystone First** podrá comunicarse con él o ella.

Usted o la persona que eligió para brindarle representación puede pedir a **Keystone First** ver cualquier información que **Keystone First** tenga del asunto sobre el que presentó la queja o queja formal sin costo alguno.

Puede llamar al número telefónico gratuito de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si necesita ayuda o tiene preguntas sobre quejas o quejas formales, puede ponerse en contacto la oficina de asistencia legal de su área al **1-800-322-7572** o llamar al Proyecto de Ley de Salud de Pennsylvania al 1-800-274-3258.

### Personas cuyo idioma principal no es el inglés

Si pide servicios de idioma, **Keystone First** se los brindará sin costo alguno.

### Personas con discapacidades

**Keystone First** brindará a personas con discapacidades la siguiente ayuda para presentar quejas o quejas formales sin costo alguno, de ser necesario. La ayuda incluye lo siguiente:

- Brindar intérpretes en lenguaje de señas;
- Información presentada por **Keystone First** en la revisión de la queja o queja formal en un formato alternativo. La versión del formato alternativo se le brindará antes de la revisión; y
- Una persona para ayudar a que copie y presente la información.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

### AUDIENCIAS JUSTAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS

En algunos casos, puede pedir al Departamento de Servicios Humanos que lleven a cabo una audiencia si no está conforme o de acuerdo con algo que **Keystone First** hizo o no hizo. Estas audiencias se denominan "audiencias justas". Puede pedir una audiencia justa luego de que **Keystone First** tome una decisión sobre su queja de primer nivel o su queja formal.

#### ¿Sobre qué puedo solicitar una audiencia justa? y ¿Qué período tengo para pedir una audiencia justa?

Su solicitud de audiencia justa debe ser sellada dentro de los **120 días desde la fecha del aviso** que le informa la decisión de **Keystone First** sobre su queja de primer nivel o queja formal sobre lo siguiente:

- La negativa de un servicio o artículo que desea porque no está cubierto.
- La negativa de un pago a un proveedor por un servicio o artículo que recibió y que el proveedor puede facturarle.
- **Keystone First** no tomó una decisión sobre una queja de primer nivel o queja formal sobre la cual usted informó a **Keystone First** dentro de los **30 días** desde que **Keystone First** recibió la queja o queja formal.
- La negativa de su solicitud de desacuerdo con la decisión de **Keystone First** de que usted debe pagarle a su proveedor.
- La negativa, reducción o de un servicio o artículo, o aprobación de uno diferente al que solicitó porque no era médicamente necesario.
- No está recibiendo un servicio o artículo dentro del tiempo en que debería haberlo recibido.

También puede solicitar una audiencia justa dentro de los 120 días desde la fecha en el aviso que le informó que **Keystone First** no tomó una decisión sobre una queja de primer nivel o queja formal sobre la cual informó a **Keystone First** dentro de los **30 días** desde que **Keystone First** la recibió.

#### ¿Cómo puedo pedir una audiencia justa?

Su solicitud para una audiencia justa debe ser por escrito. Puede completar y firmar el formulario de solicitud para una audiencia justa incluido en el aviso de la decisión de la queja o queja formal, o escribir una carta.

Si decide escribir una carta, deberá incluir la siguiente información:

- El nombre del miembro (usted) y la fecha de nacimiento;

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

- Un número de teléfono con el que se le pueda ubicar durante el día;
- Si desea tener la audiencia justa en persona o por teléfono;
- El motivo por el que está pidiendo una audiencia justa; y
- Una copia de cualquier carta que recibió sobre el asunto por el que está pidiendo una audiencia justa.

Debe enviar su solicitud para una audiencia justa a la siguiente dirección:

Department of Human Services  
Office of Medical Assistance Programs – HealthChoices Program  
Complaint, Grievance and Fair hearings  
PO Box 2675  
Harrisburg, PA 17105-2675

### ¿Qué ocurre luego de pedir una audiencia justa?

Recibirá una carta del Buró de Audiencias y Apelaciones del Departamento de Servicios Humanos que le informará dónde y cuándo tendrá lugar la audiencia. Recibirá esta carta al menos 10 días antes de la fecha de la audiencia.

Puede asistir en persona a la audiencia justa o participar en la conversación telefónica. Un familiar, amigo, abogado u otra persona puede brindarle ayuda durante la audiencia justa. Usted **DEBE** participar en la audiencia justa.

**Keystone First** también asistirá a la audiencia justa para explicar por qué **Keystone First** tomó la decisión o qué fue lo que ocurrió.

Usted puede pedir a **Keystone First** ver cualquier información que tengan del asunto sobre el que presentó la audiencia justa sin costo alguno.

### ¿Cuándo se decidirá la audiencia justa?

La audiencia justa se decidirá dentro de los 90 días desde que presentó su queja o queja formal a **Keystone First**, sin incluir el número de días entre la fecha en el aviso escrito de la decisión de la queja de primer nivel o de la queja formal de **Keystone First** y la fecha en que usted pidió la audiencia justa.

Si solicitó una audiencia justa porque **Keystone First** no le hizo saber su decisión sobre la queja o queja formal sobre la que usted informó a **Keystone First** dentro de los **30** días desde que **Keystone First** recibió su queja o queja formal, su audiencia justa se decidirá dentro de los 90 días desde que usted presentó su queja o queja formal a **Keystone First**, sin incluir el número de días entre la fecha en el aviso que le dijo que **Keystone First** no tomó una decisión a tiempo sobre su queja o queja formal y la fecha en que solicitó una audiencia justa.

## Manual del Miembro de Keystone First 2023

El Departamento de Servicios Humanos le enviará la decisión por escrito y le dirá qué puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si la audiencia justa no se decide dentro de los 90 días desde que el Departamento de Servicios Humanos recibió su solicitud, usted podrá recibir los servicios hasta que se tome una decisión. Puede llamar al Departamento de Servicios Humanos al 1-800-798-2339 para pedir sus servicios.

### Qué hacer para seguir recibiendo servicios:

Si ha estado recibiendo los servicios o artículos que están siendo reducidos, cambiados o rechazados, y pide una audiencia justa y su solicitud es sellada o entregada en mano dentro de los 10 días desde la fecha en el aviso que le informa la decisión de la queja de primer nivel o la queja formal de **Keystone First**, los servicios o artículos continuarán hasta que se tome una decisión.

## Audiencia justa acelerada

### ¿Qué puedo hacer si mi salud está en riesgo inmediato?

Si su médico o dentista considera que la espera del tiempo habitual para decidir una audiencia justa puede afectar su salud, usted podrá pedir que la audiencia justa se realice más rápidamente. Esto se denomina audiencia justa acelerada. Puede pedir una decisión pronta llamando al Departamento al 1-800-798-2339 o enviando una carta o el formulario de solicitud para una audiencia justa por fax al 717-772-6328. Su médico o dentista deberá enviar por fax la carta firmada al 717-772-6328 en la que se explique por qué el tiempo habitual para decidir su audiencia justa podría afectar su salud. Si su médico o dentista no envía la carta, este deberá testificar en la audiencia justa para explicar por qué el tiempo habitual para decidir su audiencia justa podría afectar su salud.

El Buró de Audiencias y Apelaciones programará una audiencia telefónica y le informará su decisión dentro de los 3 días hábiles desde que pidió una audiencia justa.

Si su médico no envía una declaración por escrito y no testifica en la audiencia justa, la decisión de la audiencia justa no será acelerada. Se programará otra audiencia y la audiencia justa se decidirá con el plazo habitual para decidir una audiencia justa.

Puede llamar al número telefónico gratuito de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si necesita ayuda o tiene preguntas audiencias justas, puede ponerse en contacto la oficina de asistencia legal de su área al **1-800-322-7572** o llamar al Pennsylvania Health Law Project (Proyecto de Ley de Salud de Pennsylvania) al 1-800-274-3258.





# Keystone First

Coverage by Vista Health Plan,  
an independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

Fecha de revisión: Septiembre de 2023  
© 2023 Keystone First

KF\_222379551-1

Todas las imágenes son utilizadas bajo licencia únicamente con fines ilustrativos.  
Cualquier persona representada es un modelo.

[www.keystonefirstpa.com](http://www.keystonefirstpa.com)