



Su guía al Programa de Colaboración y Responsabilidad de Servicio de Salud de Medicaid (ACC)

2014

Rocky Mountain
Health Plans (RCCO 1)



¡Bienvenido!

¡Bienvenido al programa ACC! Como un miembro del programa ACC, usted tiene un *Proveedor Principal de Servicio Médico (PCMP)*, y también pertenece a una Organización de Colaboración Regional de Servicio Médico (RCCO). El RCCO le conectará con los proveedores de Medicaid y también le ayudará a encontrar servicios sociales y regionales en su área. El RCCO asiste a sus proveedores de salud a comunicarse con usted y entre usted y su doctor, para que el servicio de salud que le den, sea coordinado.

Si tiene alguna pregunta de sus beneficios de Medicaid, llame al: Centro de Servicio al Cliente de Medicaid 1-800-221-3943. De Lunes a Viernes (menos los días Feriados) 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Si necesita este libro impreso en letras grandes, en otro idioma, o para algún amigo o familiar, llame a **HealthColorado** al 303-839-2120 (Área de Denver) o al 1-888-367-6557 (fuera del área de Denver).



Dentro de Este Folleto

Información del Programa ACC 4

- Colaboración de Servicio de Salud Regional Organizaciones (RCCOs)
- Proveedores Médicos de Servicio de Salud (PCMPs)
- ¿Mi familia puede tener el mismo Proveedor?
¿Qué es un Hogar Médico?
¿Qué es la Coordinación de la Atención?
¿Cómo obtengo Atención Médica (El Servicio de Salud)?

Sus beneficios de Medicaid con el Programa ACC6

- Beneficios de Medicaid
- Beneficios de Salud Mental
- Cheques Para el Beneficio de Los Niños
- Transportación
- Copagos

Viviendo Saludable 11

Mejorando su experiencia de atención medical12

- Sus Derechos y Responsabilidades
- Quejas y Privacidad

Información de Contactos de RCCO 15

Números de Teléfono Importantes16

Información de su RCCO 17

Información del Programa ACC

- **¿Que es una “Organización de Colaboración Regional de Servicio Médico (RCCO)”?**

El RCCO es una organización que coordina su salud - su salud física, la salud mental y la atención que recibe en la comunidad.

- **¿Que es un “Proveedor Medico de Servicio Principal (PCMP)”?**

El Proveedor Medico de Servicio Principal (PCMP) es su proveedor de servicio de salud. Su PCMP es su contacto principal y fuente de apoyo. Es donde obtendrá la mayoría de su servicio de salud. Cuando necesite servicio de algún especialista, su PCMP le asistirá a encontrar el proveedor adecuado para su tratamiento. En su ACC, usted tiene que tener un PCMP.

- **¿Toda mi familia puede tener el mismo PCMP?**

Medicaid siempre intenta poner a las familias con el mismo PCMP. Pero, algunos PCMP's solo atienden a niños o solo atienden adultos. Y en algunos casos, un PCMP podría no tener cupo para agregar nuevos clientes a su clínica.

- **¿Que es un “Hogar Médico”?**

Un Hogar Médico es el lugar donde obtendrá la mayoría de su servicio de salud. Cuando necesite servicio de algún especialista, su PCMP le asistirá a encontrar el proveedor adecuado para su tratamiento. El especialista le informará a su Medico Principal (PCMP) para que todos estén en la misma página cuando se trate de su atención medica. En su ACC, usted tiene que tener un PCMP.

- **¿Qué es las coordinación de la atención?**

Coordinación de Atención Médica significa que todos los profesionales están trabajando juntos. Su Hogar Medico también ayuda a coordinar su atención, ellos pueden ayudar a encontrar recursos comunitarios, como alimentos (comida), ropa y vivienda. Su hogar médico puede hacerle saber acerca de los programas de salud especiales. También pueden hablar con las diferentes personas involucradas con usted y su familia, como la escuela de sus hijos o al Departamento de Servicios Humanos.

- **¿Cómo obtengo la Atención Médica de Salud?**

Usted puede elegir cualquier proveedor del ACC como su PCMP, o puede cambiar su PCMP llamando a HealthColorado. Para saber si su proveedor participa en el ACC, llame a HealthColorado al 303-839-2120 (Dentro del área metropolitana de Denver) o al 1-888-367-6557 (otras áreas).

Si su doctor o proveedor no participa en el ACC, llame a su RCCO. El RCCO podría inscribir a su proveedor en el programa de ACC. Una vez que ya tenga una relación con su proveedor de atención primaria, él o ella pueden ayudarle a administrar su atención médica y hacer citas con especialistas.

La información de su RCCO se encuentra al final de este folleto. Para servicios auditivos TTY, llame al 1-888-876-8864.

Sus Beneficios de Medicaid con el ACC

Beneficios de Medicaid

Continuará recibiendo los mismos beneficios de Medicaid que usted recibiría con Medicaid Regular (enlistados abajo).

- Servicios de servicio mental, incluyendo terapias para abuso de sustancias
- Servicios dentales para los niños, incluyendo servicio preventivo (como limpiezas y fluoruro) y restaurativos (como rellenos y coronas)
- Servicios de emergencia (incluye ambulancia)
- Servicios de planificación familiar (control de natalidad, anticonceptivos)
- Servicios auditivos
 - Para adultos, exámenes del oído solamente si hay alguna condición médica existente
 - Para los niños, exámenes del oído y otros servicios auditivos
- Servicio de salud en hogar
- Estadías en el hospital
- Servicios de radiología y laboratorio (rayos-x)
- Maternidad (embarazo, prenatal)
- Equipo y suministros médicos
- Servicios de hogar ancianos
- Consultas/visitas al médico
- Servicios de terapia física, de habla, y ocupacional
- Servicios de podología para los problemas del pie
- Recetas médicas
- Cirugías – hospitalizadas y no-hospitalizadas (ambulatorios)
- Vacunas
- Servicios de oculista
 - Para adultos, exámenes de los ojos y anteojos (lentes) solo después de alguna cirugía
 - Para niños, exámenes de los ojos y anteojos (lentes)
- Chequeos sanos para los niños

Si tiene preguntas acerca de sus beneficios, pregunte a su PCMP o a su RCCO, o llame a Servicio al Cliente de Medicaid al: 1-800-221-3943.

Beneficios de salud mental

Usted puede obtener servicio de salud mental por medio de una Organización de Salud Mental (BHO). Si desea obtener ayuda obteniendo servicios de servicio de salud mental, su PCMP o RCCO pueden trabajar con sus proveedores de salud mental para asegurarse que obtenga el servicio que necesite. Enlistados abajo están los BHO's y los condados que sirven.

Organizaciones de Salud Mental (BHOs) por Condado	
Access Behavioral Care (ABC) 303-751-9030 (Denver Metro Area) or 1-800-984-9133 (toll-free) http://www.coaccess.com/accessbehavioral-care	Denver
Behavioral HealthCare, Inc. (BHI) 720-490-4400 (Denver Metro Area) or 1-877-349-7379 (toll-free) http://www.bhicares.org/members.htm	Adams, Arapahoe, Douglas
Foothills Behavioral Health Partners (FBHP) 303-432-5950 (Denver Metro Area) or 1-866-245-1959 (toll-free) http://www.fbhpartners.com/members.htm	Boulder, Broomfield, Clear Creek, Gilpin, Jefferson
Northeast Behavioral Health Partnership (NBHP) 970-347-2374 (Denver Metro Area) or 1-888-296-5827 (toll-free) http://www.nbhpartnership.com/members.htm	Cheyenne, Elbert, Kit Carson, Larimer, Lincoln, Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington, Weld, Yuma
Colorado Health Partnerships (CHP) 1-800-804-5008 (toll-free) http://www.yourchp.org	Alamosa, Archuleta, Baca, Bent, Chaffee, Conejos, Costilla, Crowley, Custer, Delta, Dolores, Eagle, El Paso, Fremont, Garfield, Grand, Gunnison, Hinsdale, Huerfano, Jackson, Kiowa, Lake, La Plata, Las Animas, Mesa, Mineral, Moffat, Montezuma, Montrose, Otero, Ouray, Park, Pitkin, Prowers, Pueblo, Rio Blanco, Rio Grande, Routt, Saguache, San Juan, San Miguel, Summit, Teller

Chequeos para el bienestar de los niños

Todos los niños en el ACC (edad hasta los 20 años) obtienen chequeos regulares. Estos chequeos mantienen a sus niños saludables, atendiendo problemas pequeños antes de que crezcan. Los chequeos de bienestar para los niños incluyen un chequeo físico, y pruebas para revisar la visión, la audición, la salud dental y salud mental.

Lleve a su niños a chequeos de bienestar en estas edades:

- 2-4 días después de nacimiento
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- Una vez al año desde las edades de 2-20 años



Transportación

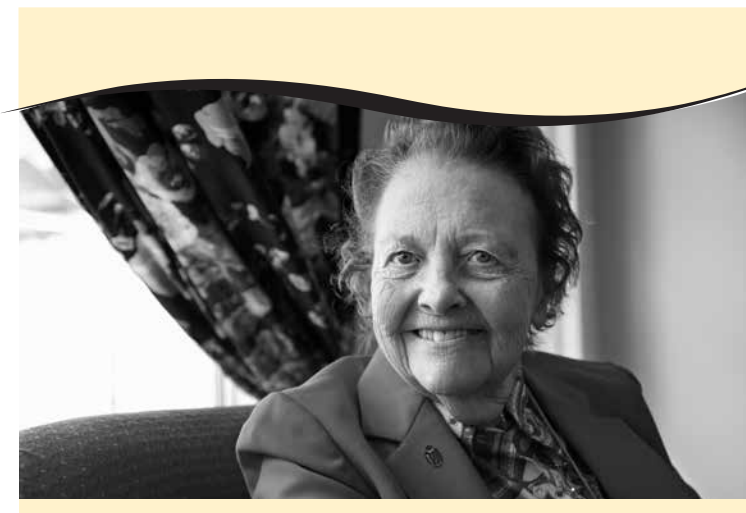
Si no tiene alguna otra forma de transportación, Medicaid Le puede asistir con transportación a sus citas al doctor, y de vuelta a su casa. Si vive en los condados de Adams, Arapahoe, Boulder, Broomfield, Denver, Douglas, Jefferson, Larimer, o Weld, contacte a **First Transit**, la empresa de transportación contratada por el departamento, al 1-855-264-6368. Si vive en cualquier otro condado, llame al **Departamento de Servicios Sociales** de su condado o su **RCCO** y ellos los asistirán con sus necesidades de transportación. Si no sabe como contactar a su condado, llame al **Servicio al Cliente de Medicaid** al 1-800-221-3943.

Cuando llame, asegúrese de tener lo siguiente:

- Su nombre y su número de identificación de Medicaid
- Dirección y número de teléfono.
- El nombre de su médico, dirección y número de teléfono
- La hora de su cita.

LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

Si usted tiene una emergencia, vaya directamente a la sala de emergencias más cerca a usted o llame al 911. Los servicios de emergencia están disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana



Copagos

Usted tendrá los mismos copagos que tiene con Medicaid regular. Algunos servicios no tienen copagos, como servicios para niños menores de 18 años, servicios relacionados con embarazos, y servicios a personas que pertenecen a tribus Americanas.

Servicio	Cantidad de Copago
Estadías en algún hospital	\$10.00 Dólares por día cubierto o el 50% de la tarifa permitida por día, cualquiera que sea menos
Servicios fuera del hospital	\$3.00 Dólares por visita
Servicios de PCMP y Especialista	\$2.00 Dólares por visita
Consultas al Oculista	\$2.00 Dólares por visita
Consultas al Podiatra	\$2.00 Dólares por visita
Servicios de Clínica Rural/ FQHC	\$2.00 Dólares por fecha de servicio
Equipo Médico y Suministros	\$1.00 dólar por unidad o periodo de servicio, dependiendo de la unidad
Laboratorio	\$1.00 Dólar por fecha de servicio
Servicios de radiología (rayos-x)	\$1.00 Dólar por fecha de servicio Rayos-x dentales no tienen copagos
Recetas medicas (cada receta o resurtir)	Recetas medicas genéricas - \$1.00 Dólar Recetas medicas de marca - \$3.00 Dólares

¿Tienes otro seguro de salud?

A veces, otra compañía de seguros paga por su cuidado de salud. Por ejemplo, si usted está en un accidente de carro (coche), el seguro del otro conductor de carro puede pagar. Si usted tiene Medicare, Medicare paga antes de Medicaid. Medicaid siempre es el pagador de último recurso. Asegúrese de decirle a su médico si usted tiene otro seguro. Si usted tiene otro seguro, 1) Siga siempre las reglas de la compañía de su seguro. 2) Utilice los proveedores en su compañía de seguro para atención sin urgencias.

Viviendo Saludables

Viviendo libres de tabaco:

Si usted necesita ayuda de algún entrenador personal para dejar de fumar, o dejar de usar otros productos de tabaco, llame a: **800-QuitNow (1-800-784-8669)** o vaya a <http://www.coquitline.org> para recursos. ¡Es Gratis!

Para recibir medicamento de tabaco y así ayudarle a dejar el tabaco, consulte a su PCMP para una receta médica. Puedes recibir 90 días de sustituto de nicotina y otros medicamentos de apoyo, para dos intentos de dejar de fumar, al año.

Salud Mental

Si tiene una crisis de salud mental y no puede contactar a su BHO llame a: **Metro Crisis Line at 888-885-1222.**

Si usted tiene miedo que usted o alguien que conoce está en riesgo de suicidio, llame a: **800-273-TALK (800-273-8255)**

Nutrición y Estado Físico

Para una Guía Rápida Para Vivir Saludable: <http://healthfinder.gov/>

Para más información de cómo comer saludable y como planear, comprar y cocinar comidas saludables: <http://www.nutrition.gov/>

Para información de maneras de hacer ejercicio y como controlar su peso: <http://www.smallstep.gov/>

Si le gustaría más información sobre obesidad y de masa corporal: <http://www.nhlbisupport.com/bmi/>

Salud Oral

Para consejos sobre salud oral y salud dental para niños visite: <http://www.cavityfreeatthree.org/>

Mejorando su experiencia de Atención médica

Usted tiene el derecho de:

- 1) Ser tratado con respecto por su dignidad y privacidad.
- 2) Obtener información de una manera que usted pueda comprender fácilmente.
- 3) Obtener información sobre las opciones de tratamiento disponibles y las alternativas para su condición.
- 4) Participar en las decisiones sobre su atención médica, incluyendo el derecho a rechazar el tratamiento.
- 5) Pida que un proveedor específico sea añadido al RCCO.
- 6) Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos y solicitar que sean cambiados o corregidos.
- 7) Ejercitando sus derechos no debe de afectar la forma en que son tratados.
- 8) Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada para convencerlo de hacer algo que no quiere hacer, o como un castigo.

El ACC es un nuevo programa que se creó para servirle. Si usted tiene alguna idea acerca de cómo hacer que la ACC mejore, hay muchas maneras de participar. El consultivo para mejorar el programa de ACC se encuentra cada tres meses en Denver y está abierto al público. Para más información visite: www.colorado.gov/hcpf haz clic en "Board & Committees" y después haz clic en "ACC Program Improvement Advisory". Usted también puede encontrar información en esta página en como participar en su región.

Sus responsabilidades

- 1) Usted es parte de su equipo de salud. Es su responsabilidad de comunicar sus necesidades, preferencias, preguntas y preocupaciones a todos en su equipo.
- 2) Usted tiene información importante acerca de su historia médica. Es su responsabilidad de compartir esa información con la gente que te atiende. Describa toda la información sobre su problema de salud, aunque no le parezca importante o parezca vergonzosa.
- 3) Conozca sus medicamentos. A veces los medicamentos interactúan de una manera que puede ser perjudicial para usted. Es su responsabilidad a avisarle a sus PCMP cuáles son los medicamentos que estas tomando para evitar un malestar.
- 4) Por favor, sea cortés con su PCMP y los otros pacientes por llegar a su cita por lo menos 10 minutos antes. También llame a cancelar su cita 24 horas antes de la hora de su cita, Cuando no pueda llegar a su cita.
- 5) Asegúrese que usted entienda toda la información y instrucciones. Si no, haga preguntas. Cuando posible lleve a algún familiar para que le ayude a hacer preguntas y recuerde lo que el proveedor le conteste. Es buena idea escribir cualquier pregunta que tenga, antes de la cita y escribir las respuestas durante su cita. Haga preguntas tantas veces como sea necesario hasta que entienda bien todo.
- 6) Solo vaya a la sala de emergencias cuando sea una emergencia. Una emergencia es cuando su vida este en serio peligro y necesite cuidado médico lo más pronto posible, como dolor muy severo, o alguna enfermedad repentina que sea seria. Si no sabes si su enfermedad es seria llame a su PCMP o a la línea de Enfermera de 24 horas a 1-800-283-3221.

Acordarse:

La decisión que usted haga tiene efecto sobre su salud. Usted esta responsable por las decisiones que usted haga. Piensa acerca de los hábitos saludables como hacer ejercicio, comer saludable, reducir el estrés, y la elección de las relaciones saludables. Se honesto contigo mismo acerca de la adicción al tabaco, drogas y alcohol. ¡Si usted necesita ayuda, pídelo!

Si tienes una queja

Por favor siga estos 3 pasos:

- 1) Hable con su PCMP o su RCCO si usted tiene una queja sobre el servicio que usted recibió.
- 2) Si todavía está teniendo problemas, llame al Ombudsman de Medicaid Managed Care al 303-830-3560 (Denver) o 1-877-435-7123 (fuera del área de Denver) o Para servicios auditivos TTY, llame al 1-888-876-8864 o correo electrónico help123@maximus.com para asistirle.
- 3) Si usted cree que le han negado servicios injustamente, usted puede archivar una apelación y solicitar una Audición Justa Del Estado. Contacte la Oficina de Colorado de Juzgados Administrativos a 303-866-2000 o en 633 17th Street, Suite 1300, Denver, CO 80202.

Privacidad

Su privacidad es muy importante. Hay momentos en que la información sobre usted puede ser compartida sin su permiso. La ley dice que la información sobre su salud puede ser compartida por estas razones:

- Para ayudarlo recibir tratamientos y servicios, pagar por sus tratamientos y servicios o para conducir investigaciones aprobadas.
- Si el proveedor cree que usted podría ser un peligro para sí mismo u otras personas, él o ella puede compartir información para ayudar a que usted u otros sean seguros. Esto incluye el abuso de niños y la negligencia.
- Un Juez puede ordenar que la información sobre su salud será compartida en la corte.
- Las agencias estatales pueden ver sus registros para asegurarse de que están recibiendo servicios de alta calidad.

Preguntas o Quejas sobre Privacidad

Si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados o tiene alguna duda sobre cómo su información de salud se maneja, por favor póngase en contacto con su RCCO (página 15). Su RCCO no tomara ninguna acción negativa contra usted si presenta una queja. Si su queja no se resuelve, puede comunicarse con el Funcionario de Privacidad en el Departamento de Política Sanitaria y la Financiación a 303-866-4366.

Contactos de Información de los RCCOs

Una lista de los RCCOs y los condados que sirven.

RCCO	Region	Condados
Rocky Mountain Health Plans Customer Service: 970-254-5771/ 800-667-6434 acc.rmhp.org	1	Archuleta, Delta, Dolores, Eagle, Garfield, Grand, Gunnison, Hinsdale, Jackson, La Plata, Larimer, Mesa, Moffat, Montezuma, Montrose, Ouray, Pitkin, Rio Blanco, Routt, San Juan, San Miguel, Summit
Colorado Access Customer Service: 303-368-0035/ 855-267-2094 www.coaccess-rcco.com	2	Cheyenne, Kit Carson, Lincoln, Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington, Weld, Yuma
Colorado Access Customer Service: 303-368-0037/ 855-267-2095 www.coaccess-rcco.com	3	Adams, Arapahoe, Douglas
Integrated Community Health Partners Customer Service: 855-959-7340 www.ichpcolorado.com	4	Alamosa, Baca, Bent, Chaffee, Conejos, Costilla, Crowley, Custer, Fremont, Huerfano, Kiowa, Lake, Las Animas, Mineral, Otero, Prowers, Pueblo, Rio Grande, Saguache
Colorado Access Customer Service: 303-368-0038/ 855-384-7926 www.coaccess-rcco.com	5	Denver
Colorado Community Health Alliance Customer Service: 303-260-2888/ 877-919-2888 www.cchacares.com	6	Boulder, Broomfield, Clear Creek, Gilpin, Jefferson
Community Care of Central Colorado 719-314-2560/ 866-938-5091 www.mycommunitycare.org	7	El Paso, Elbert, Park, Teller

Números de Teléfono Importantes

Servicio al cliente de Medicaid

1-800-221-3943

Llame si tiene preguntas sobre servicios, necesita ayuda buscando otros proveedores de salud, o si no está seguro a quien llamar.

HealthColorado

303-839-2120 (Área metropolitana de Denver)

1-888-367-6557 (Fuera del área de Denver)

www.HealthColorado.org

Llame para cambiar su PCMP, cambiar planes de Medicaid o para recibir una copia de este folleto en otro formato.

Ombudsman De Medicaid de Servicio Para Salud Administrada

303-830-3560 (Área metropolitana de Denver)

1-877-435-7123 (Fuera del área de Denver)

Llame si necesita ayuda archivando alguna queja.

FirstTransit

1-855-264-6368

Llame si necesita ayuda para organizar el transporte a una cita.

Línea de Enfermería y consejería de 24 horas

1-800-283-3221 (gratuito)

Llame para consejos de salud a cualquier hora. Los enfermeros siempre están ahí para asistirle.

Línea de Suicidio

1-800-273-8255

Viviendo libres de tabaco

1-800-784-8669



Rocky Mountain Health Plans (RMHP) a servido a personas elegibles para Medicaid en Colorado desde 1974.

El papel de RMHP como Organización Colaboradora de Servicio de Salud Regional para la Región 1 es:

- Servir como una sola parada de información de Medicaid y recursos para usted. RMHP también tiene información útil para buscar proveedores médicos.
- Trabajar con usted para desarrollar un *hogar medico para usted*. Este es un doctor o clínica, que le brindará servicio de salud principal y le referirá a otros proveedores médicos si lo necesita.
- Trabajará con usted y sus proveedores de salud para proveerle la coordinación de servicio de salud enfocado en usted y sus necesidades.

RMHP le enviará a todos sus miembros de *Programa de Colaboración y Responsabilidad de Servicio de Salud* (ACC) que residan en la Región 1 una tarjeta de identificación de ACC. Muestre esta tarjeta Y su tarjeta de identificación del estado de Medicaid cada vez que obtenga servicio de salud. Si pierde su Tarjeta de identificación de ACC, llame a RMHP al 970-254-5771 o 800-667-6434.

En este programa usted tiene que tener un *Proveedor Principal de Servicio Médico* (PCMP). Un *Proveedor Principal de Servicio Médico* le da servicio médico a usted, coordina todo su servicio de salud y es considerado su hogar medico. Su tarjeta de identificación de ACC tendrá el nombre de su doctor o clínica. Si no eligió un doctor, contáctenos para asistirle a elegir uno. Puede cambiar de doctor cuando usted guste, pero asegúrese de dejarnos saber para que obtenga una tarjeta del ACC con ese doctor.

Mas información acerca del *Programa de Colaboración y Responsabilidad de Servicio* de RMHP se encuentra en: <http://acc.rmhp.org>. Este sitio de Internet tiene una lista de doctores, servicio a la comunidad, e información acerca de su servicio de salud.

Llame a Servicio al Cliente si tiene alguna necesidad especial de salud o alguna preocupación. RMHP tiene Coordinadores de Servicio de Salud que pueden trabajar con usted y sus doctores para ayudarle a alcanzar sus metas de bienestar. Los Coordinadores de Servicio de Salud, le asistirán a coordinar la variedad de servicios que usted reciba, explicarle los servicios que estén cubiertos, y brindarle información que usted necesite para su cuidado personal. **Si usted tiene asma, diabetes, enfermedad del corazón, cáncer, necesita un trasplante, o si usted está embarazada, por favor llame al Servicio al cliente de RMHP ACC lo más pronto posible.** Le conectaremos con coordinador de Servicio de Salud.

Si tiene alguna pregunta acerca del programa de Medicaid ACC o RMHP, llame al Servicio al cliente de RMHP ACC al:

- 970-254-5771 o 800-667-6434. Estamos aquí entre: 8 a.m. y 5 p.m. de Lunes a Viernes.
- Si tiene problemas auditivos y usa el equipo TTY, llame 800-704-6370.
- Envíenos un correo electrónico a: rccoinquiry@rmhp.org (por favor no incluya ninguna información personal en su correo electrónico como su seguro social o número de Medicaid ya que este no es un correo electrónico seguro).
- Para asistencia en español llame al 800-667-6434 y oprima número 1.

Rocky Mountain Health Plans ACC Servicio al Cliente
970-254-5771 • 800-667-6434
<http://acc.rmhp.org>

¿Preguntas? Llame a **HealthColorado** al:
303-839-2120 (Área de Denver) o
1-888-367-6557 (Otras Áreas)
problemas de Audición: **1-888-876-8864**

Visite **www.HealthColorado.org**

