

## Emergencias

Una emergencia es una lesión o enfermedad que podría causarle la muerte o daños permanentes a su salud.

En una emergencia:

- Llame a su PCP si tiene tiempo o
- Llame al 911 o
- Vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano.

No use la sala de emergencias cuando no tenga una emergencia. Consulte a su PCP por problemas de salud regulares.

## Beneficios de la MCO

Estos son los beneficios de estar afiliado a una MCO:

- Su MCO tiene un grupo grande de proveedores de atención médica a disposición de los afiliados
- Usted recibirá un paquete de afiliado nuevo, con la lista de proveedores y un manual para el afiliado.
- Usted recibirá una tarjeta de afiliado a su MCO para cada uno de sus familiares. Lleve consigo su tarjeta de identificación cada vez que vaya al médico o recibe servicios médicos.
- Si es necesario puede pedir ayuda con el transporte a las citas médicas.
- Puede usar el teléfono gratuito de su MCO para conseguir consejos médicos.
- El departamento de servicios al afiliado a su MCO puede responder preguntas y darle más información sobre los servicios de la MCO.

## Derechos de los afiliados a la MCO

- Usted puede recibir servicios de atención médica cuando los necesite.
- Usted puede recibir información sobre sus opciones de tratamiento.
- Toda su información médica es confidencial.
- Usted puede cambiar su MCO una vez al año por cualquier motivo durante el período de inscripción abierta o después de este período por algún motivo aprobado.
- Si tiene algún problema con su MCO, usted puede informar a su MCO o a la Línea de ayuda de atención administrada o presentar una apelación directamente a DMAS.
- Lo tratarán con respeto, consideración y dignidad.
- Usted tomará parte de todas las decisiones sobre su atención médica.
- Usted recibirá información sobre su atención médica y podrá leer sus expedientes médicos.

Informe a su Trabajador de derechos de Medicaid del DSS si tiene una nueva dirección o cualquier otro cambio, por ejemplo un nuevo número de teléfono, un nuevo bebé, otros planes de seguro médico, matrimonios, muertes o cambios en la cantidad de dinero que usted gana.

**Usted puede cambiar MCO** en los primeros 90 días después de afiliarse, en el período de inscripciones abiertas o con una aprobación especial de DMAS. Llame a Línea de ayuda de atención administrada al **1-800-643-2273** si quiere mayor información sobre cómo cambiar de MCO.



## Si tiene preguntas

Llame al Línea de ayuda de atención administrada al  
**1-800-643-2273**  
(TDD: 1-800-817-6608)  
o visite nuestro sitio web en  
[www.virginiamanagedcare.com](http://www.virginiamanagedcare.com)

Estamos aquí para ayudarlo.  
Usted puede llamar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.  
La llamada es gratuita y contamos con servicios de interpretación y traducción.

If you would like this information in English, call the Managed Care HelpLine at 1-800-643-2273.



## Usted y su Organización de atención administrada (MCO)



*Departamento de servicios de asistencia médica de Virginia*

Línea de ayuda de atención administrada  
**1-800-643-2273**  
(TDD: 1-800-817-6608)  
[www.virginiamanagedcare.com](http://www.virginiamanagedcare.com)

# ¡Bienvenidos a la atención médica administrada!

Este folleto le dará mayor información sobre la atención médica administrada y las organizaciones de atención administrada (MCO), incluyendo:

- ¿Qué es una MCO?
- Cómo elegir una MCO
- Cómo elegir un médico personal (PCP)
- Servicios al afiliado
- Atención preventiva de la MCO
- Qué hacer en una emergencia
- Beneficios de la MCO
- Sus derechos como afiliado a una MCO

## ¿Qué es una MCO?

Una *MCO* es una organización de atención administrada. Es un plan de seguro médico de atención administrada, en el que un grupo de médicos y otros proveedores de atención médica trabajan juntos para ofrecer servicios de atención médica a los afiliados.

**Todos los afiliados de una MCO tienen un médico personal (PCP).** Su PCP es un médico u otro proveedor médico que administra su atención médica y lo preautorizará para consultar a otros proveedores de atención médica cuando lo necesite.

No es necesario que elija el mismo PCP para toda su familia. Elija el PCP que se adapte mejor a las necesidades médicas de cada persona.

## Cómo elegir una MCO

1. Lea el Cuadro de comparación de la MCO para averiguar qué MCO presta servicios en su área.
2. Elija la MCO que ofrezca los servicios y médicos que usted necesite.
3. Llame al Línea de ayuda de atención administrada al **1-800-643-2273** e infórmeles que está listo para afiliarse. Si no llama, elegiremos una MCO por usted.

**Si usted no llama para elegir una MCO, elegiremos una por usted.**

## Cómo elegir una PCP

Usted debe elegir un PCP en la MCO a la que quiera afiliarse.

- Si ya tiene un médico, pregúntele en qué MCO trabaja.
- Si aún no tiene un médico, lea el Cuadro de comparación de MCO y elija la MCO que tenga los servicios que usted necesite. Luego pida a servicios para el afiliado que lo ayuden a elegir un PCP.

### Información importante sobre las preautorizaciones

*Posiblemente tenga que pagar la factura si usted ve a cualquier otro médico que no sea su PCP sin una preautorización (permiso).*

No necesita una preautorización de su PCP si usted:

- va al ginecólogo/obstetra (médico para mujeres) de su MCO
- necesita servicios de planificación familiar. Usted puede ver a cualquier proveedor de servicios de planificación familiar sin una preautorización.

## Servicios al afiliado

Todas las MCO tienen un departamento de servicios al afiliado para ayudar a los afiliados. Llame al departamento de servicios al afiliado a su MCO si usted:



- Tiene problemas con la MCO. También puede llamar a la Línea de ayuda de atención administrada al 1-800-643-2273.
- Quiere cambiar su PCP.
- Pierde su tarjeta de afiliado a su MCO y quiere otra.
- Usted o su hijo tiene alguna necesidad de atención médica especial. Llame y pida hablar con la enfermera que administra los casos.

## Los programas de prevención de su MCO

Ayude a su familia a mantenerse sana con chequeos regulares. Llame al número de servicios al afiliado a su tarjeta de la MCO para averiguar sobre los programas de prevención, entre los que se encuentran:



- Servicios para mujeres embarazadas y bebés recién nacidos
- Chequeos para niños y adolescentes. Llame al PCP de su hijo y pregúntele cuando debe llevar a su hijo para que le hagan un chequeo.
- Servicios médicamente necesarios para su hijo para ayudarlo con un problema o evitar que se ponga peor.

## Vocabulario de la MCO

Éstas son algunas de las palabras que podría encontrar en la información de su MCO:

**DMAS:** *DMAS* Es el Departamento de servicios de asistencia médica, en inglés.

**Red:** Una *red* es un grupo de proveedores que ofrecen servicios de atención médica a los afiliados de la MCO.

**Inscripción abierta:** La *inscripción abierta* es un período de 60 días de cada año en el que usted puede cambiarse a otra MCO por cualquier motivo.

**PCP:** Un *PCP* es un médico personal o clínica que le proporciona la mayor parte de su atención médica. Un PCP puede ser un médico familiar, pediatra (médico para niños), ginecólogo/obstetra (médico para mujeres), internista o ciertas clínicas y departamentos de salud.

**Proveedores:** Los *proveedores* son médicos y otros profesionales de atención médica.

**Preautorización:** Una *preautorización* es el permiso de su PCP para consultar a otro médico o proveedor de atención médica.

**¿Preguntas? Llame al Línea de ayuda de atención administrada al 1-800-643-2273 (TDD: 1-800-817-6608) o visite nuestro sitio web en [www.virginiamanagedcare.com](http://www.virginiamanagedcare.com) . Estamos aquí para ayudarlo. Contamos con servicio de intérpretes.**