¡Saque el mayor provecho de su beneficio NC Health Choice!

Manual

PASO 1 Elija un médico.

Si usted ya tiene un médico, asegúrese que él o ella recibe NC Health Choice.

PASO 2 Haga una cita.

Traiga a su hijo para un chequeo de bienestar infantil. Conozca al médico de su hijo. Cuando su hijo se enferme, ¡usted ya tendrá un Hogar Médico de confianza al que puede acudir!

PASO 3 Llame al médico en cualquier momento.

Llame siempre que tenga preguntas acerca de la salud de su hijo, ¡pero especialmente antes de ir a la sala de emergencias!

PASO 4 Lea este manual.

Adentro usted encontrará una gran cantidad de información sobre beneficios y recursos.

PASO 5 ¡Vuélvase a inscribir el próximo año!

¡Busque su paquete de re-inscripción en el correo! ¡Asegúrese de informarnos si se muda! ¡Vuélvase a inscribir para mantener la cobertura NC Health Choice de su hijo!

NC Health Choice for Children

2004

Índice

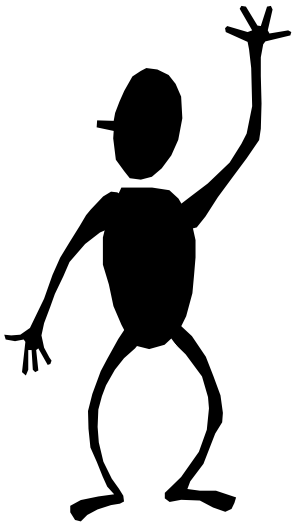
¡Bienvenidos a NC Health Choice para niños!…… 2
La cobertura en una mirada…… 3-6
Confidencialidad…… 7
Saque el mayor provecho de NC Health Choice…… 8
Inscribiendo a su hijo en NC Health Choice…… 9
Tarjetas de identificación (ID) …… 10-11
Pagos compartidos…… 12
Niños con necesidades especiales…… 13
Cuidado de maternidad…… 14
Máxima cobertura / beneficios…… 15
Yendo al médico…… 16-17
Yendo al médico por un chequeo de bienestar…… 18
Yendo al dentista…… 19-22
Yendo al médico por un examen de la audición…… 23
Yendo al médico por un examen de los ojos…… 24
Tratamiento por fuera de Carolina del Norte y de Estados Unidos…… 25
Cuando usted compra un medicamento recetado…… 26
Yendo a la ER (sala de emergencias)…… 27
Yendo al hospital sin ser hospitalizado (paciente externo)…… 28
Yendo al hospital…… 29
Si su hijo necesita rehabilitación / cirugía de corto plazo…… 30
Obteniendo aprobación previa antes de comenzar servicios o conseguir equipo 31-33
Obteniendo aprobación previa antes de la cirugía…… 34-35
Atención médica con limitaciones…… 36
Atención médica y equipo que no está cubierto…… 37-40
Yendo al médico para tratamiento de salud mental, alcohol o drogas…… 41-45
Fraude…… 46
Cómo presentar un reclamo…… 47
Cómo presentar un reclamo por medicamentos recetados…… 48
Si usted tiene preguntas…… 49
Apelaciones médicas…… 52
Apelaciones de salud mental, alcohol y drogas…… 53
Términos y definiciones…… 54-56
Números telefónicos y direcciones importantes…… 57-59

¡Bienvenidos a NC Health Choice para niños!

¡Bienvenidos a **NC Health Choice para niños!** NC Health Choice, el Programa de Seguro de Salud de los Niños del Estado de Carolina del Norte, es un programa respaldado por los gobiernos federal y estatal. NC Health Choice puede ser terminado o suspendido en cualquier momento si ya no hay dinero federal o estatal disponible. Un niño que vive en el estado de Carolina del Norte, que está por debajo de la edad de 19 años y no tiene seguro de salud, podría estar cubierto dependiendo del ingreso anual de su familia. Los departamentos de servicios sociales en cada condado del estado determinan si un niño califica para cobertura bajo NC Health Choice.

Se encontrará información acerca del programa en los Estatutos Generales de Carolina del Norte. Si alguna información en este manual está en conflicto con los Estatutos Generales y/o con la Norma Médica adoptada por la Junta de Directores de los Planes Médicos Importantes Completos de los Maestros y Empleados del estado de Carolina del Norte, los Estatutos Generales y/o la Norma Médica prevalecerá.

POR FAVOR LEA ESTE MANUAL CUIDADOSAMENTE PARA QUE ENTIENDA LOS BENEFICIOS. SI TIENE PREGUNTAS, CONSULTE AL MÉDICO DE SU HIJO, AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DEL CONDADO O AL DEPARTAMENTO DE SALUD DEL CONDADO PARA AYUDA. USTED TAMBIÉN PUEDE LLAMAR A SERVICIOS AL CLIENTE AL 1-800-422-4658.



Se puede encontrar información adicional visitando:

- La ubicación de red Internet de Chequeo de la Salud de la Fundación Comienzo Saludable de Carolina del Norte / NC Health Choice Familia en www.NCHealthyStart.org. (Oprima el logotipo Health Check/ NC Health Choice en la margen izquierda). O
- La sección NC Health Choice de la ubicación de red Internet del Departamento de Salud y Servicios Sociales (DHHS) en: www.dhhs.state.nc.us/dma/cpcont.htm

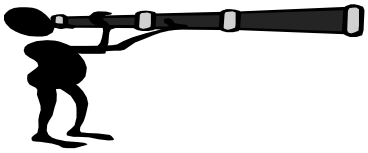
La cobertura en una mirada

Este es sólo un resumen de los beneficios para su hijo. Si bien el cuidado pudiera estar listado como cubierto, podría haber límites. Estos límites pueden significar que sólo parte del servicio está cubierto. Usted podría también necesitar obtener aprobación antes de obtener ciertos tipos de cuidado.

Usted es responsable de leer este manual y conocer la cobertura de su hijo. Si tiene preguntas, llame a **Servicios al Cliente** al **1-800-422-4658.**

Cobertura	Explicación	Vea la(s) página(s)
Pago compartido	Usted podría tener que pagar los primeros dólares de un cargo: • pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo (incluye audición, visión, salud mental y dependencia química) • pago compartido de $1, $3, o $10 por medicamento recetado • pago compartido de $20 por ER (sala de emergencias) Mire la tarjeta de identificación de su hijo para ver cuáles pagos compartidos se aplican a usted.	**10-12** **16,18,20** **22-24,** **28,41** **12, 26** **27**
Cuidado médico		
• **visitas a consultorio**	Cubiertas. (Podría tener un pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo)	**16**
• **chequeos de bienestar**	Cubiertos como sigue: • visitas ilimitadas de bienestar del bebé hasta 1 año de edad • 3 visitas entre 1 y 2 años de edad • 1 visita cada año entre los 2 y los 7 años de edad • 1 visita cada 3 años entre los 7 y los 19 años de edad • vacunas de rutina(inmunizaciones)	**18**
• **cirugía**	Cubierto. **Algunas cirugías requieren aprobación previa**	**30,34,35**
• **cuidado de paciente interno**	Cubierto. **Necesita certificación previa a la hospitalización y aprobación de periodo de estadía**	**29**

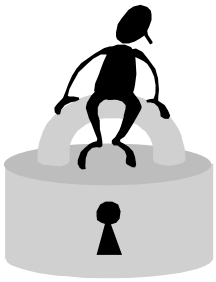
Cobertura	Explicación	Vea la(s) página(s)
Medicamentos recetados	Cubiertos. Limitado a medicamentos recetados No hay cobertura para medicamentos de venta libre. (Podría tener un pago compartido por medicamento de $1, $3 o $10)	**26**
Servicio de ambulancia	Cubierto cuando es médicamente necesario. **Necesita aprobación para transporte terrestre mayor a 50 millas y por todas las ambulancias aéreas.**	**33**
Cuidado hospitalario médico o quirúrgico		
• **sala de emergencias**	Cubierta. **(Podría tener un pago compartido de sala de emergencias de $20)**	**27**
• **paciente externo**	La mayoría están cubiertos.	**28**
• **paciente interno**	Cubierto. **Necesita certificación previa a la hospitalización y aprobación de periodo de estadía antes de ser hospitalizado.**	**29**
Cirugía de paciente externo	La mayoría están cubiertas. **Algunas cirugías requieren aprobación previa.**	**28,30,34 ,35**
Rayos X, laboratorio y terapia de radiación	La mayoría están cubiertos.	**28 & 29**
Servicios de terapia	Cubiertos. (Podrían tener un pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo. Las terapias físicas, ocupacionales y respiratorias **necesitan aprobación previa cuando se suministran en el domicilio.** La terapia del habla **necesita aprobación previa cuando se suministran en el domicilio o en la oficina.**	**16,17,33**
Equipo médico durable	Cubierto. Debe ser médicamente necesario y un artículo cubierto. **Necesita aprobación previa para todas las compras, alquileres, y reparaciones mayores a $1000.**	**33,36-40**



Cobertura	Explicación	Vea la(s) página(s)
Cuidado en asilo de ancianos	Cubierto. Limitado a visitas de enfermería especializada, ayudas de cuidado en el hogar bajo la supervisión directa de un enfermero registrado (RN) y enfermería de servicio privada. **Necesita aprobación previa**.	**16,17,33**
Tratamiento de salud mental, alcohol y drogas	Cubierto. (Podría tener un pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo.)	**41**
• **tratamiento de paciente externo**	Un máximo de 26 visitas para terapia de paciente externo cubiertas en un Año de Plan sin obtener aprobación previa. Más de 26 visitas cubiertas en un Año de Plan sólo si las aprueba con anticipación el Administrador de Caso de Salud Mental. **Vea los proveedores cubiertos listados en la página 43**.	**42**
• **tratamiento en mayores niveles de cuidado**	Cubierto. Paciente interno y hospitalización parcial, tratamiento residencial, y cuidado en un programa de paciente externo estructurado / intensivo. **Se requiere certificación previa a la hospitalización del Administrador de Caso de Salud Mental <u>antes</u> de ser hospitalizado para cualquiera de estos tipos de cuidado.**	**41-45**
Cuidado dental		
• **diagnóstico, preventivo y manten-imiento**	Cubierto limpieza de rutina, acicalado, exámenes y tratamientos de fluoruro una vez cada 6 meses, empastes plateados y del color de los dientes, selladores para niños de 5 a 15 años de edad, extracciones simples de dientes solamente (la extracción de dientes golpeados no está cubierta), la remoción de parte de un nervio dental (pulpotomía) y coronas de acero inoxidable	**19-21**
• **cirugía oral**	Cubierta. **Necesita aprobación previa.**	**21**
• **lesión accidental**	Cubierta tras su revisión. Reparación de la boca y los dientes de la manera que estaban **<u>antes</u>** del accidente si su hijo está cubierto en la fecha del accidente.	**20**

Cobertura	Explicación	Vea la(s) página(s)
Tratamiento TMJ (disfunción de la articulación del hueso temporal de la mandíbula)	Cubierta. (Podría tener un pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo) Limitado a visitas a consultorio y pruebas para diagnosticar la TMJ. La terapia de artefacto o tablilla y la cirugía están cubiertas sólo después de un accidente cuando su hijo estaba cubierto en la fecha del accidente y el tratamiento empezó dentro de los siguientes 18 meses a partir del accidente. **Cirugía y terapia de aparatos necesita aprobación previa.**	**22**
Transplantes de órganos	Cubiertos. Los de córnea, médula ósea, riñón, hígado, corazón, pulmón, corazón - pulmón y páncreas están cubiertos. No puede ser experimental o de investigación. **Necesita aprobación previa.**	**36**
Cuidado auditivo	Cubierto. (Podría tener un pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo) los servicios podrían incluir exámenes, ayudas auditivas, reparaciones, moldes auditivos, préstamos y alquileres. **Necesita aprobación previa.**	**23**
Cuidado de la visión	Cubierto. (Podría tener un pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo.)	**24**
• **examen de los ojos**	Cubierto. Una vez cada 12 meses.	**24**
• **lentes**	Cubiertos. Sólo un juego de gafas **o** lentes de contacto cada 12 meses.	**24**
• **monturas**	Cubiertas. Sólo un juego de monturas cada 24 meses.	**24**
Cobertura máxima	$5 millones en beneficios por tiempo de vida para tratamiento cubierto.	**15**

Confidencialidad

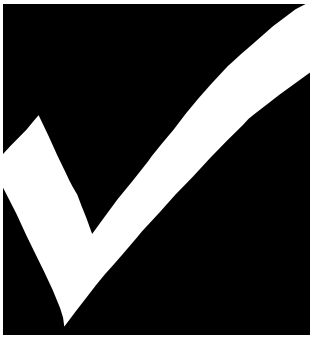


NC Health Choice respeta su derecho a la confidencialidad. Si usted desea que alguien le ayude con preguntas acerca de la cobertura de su hijo, como un amigo, médico, alguien en el departamento de servicios sociales o en el departamento de salud del condado, usted debe llenar y firmar un formulario de **Autorización**.

NC Health Choice usa el formulario de liberación para asegurarse que la información protegida de salud (PHI) se entrega solamente a personas autorizadas. La PHI incluye tratamiento médico, cobertura, si un reclamo ha sido presentado o pagado y otra información sobre su hijo.

A los padres con custodia y sin custodia se les permite recibir la misma PHI sobre un niño. Si usted posee un acuerdo de custodia, por favor suministre documentación legal que incluya el nombre y domicilio de los padres con custodia.

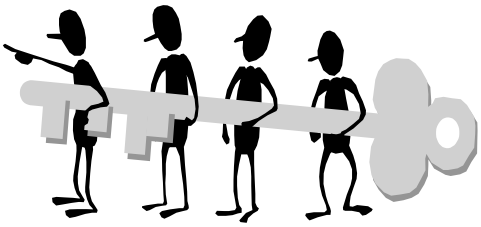
Cuando llame, se le harán preguntas que nos ayudarán a confirmar quién es usted y a proteger la confidencialidad de su hijo.



Para llenar el formulario de Autorización:

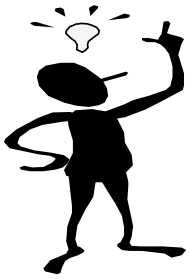
- proporcione el nombre de la persona a quien se le permite ayudarle a usted
- incluya el número de identificación de su hijo
- firme el formulario
- envíe por correo el formulario a Servicios al Cliente

Usted puede obtener un formulario **Autorización** llamando a **Servicios al Cliente al 1-800-422-4658.** Usted y su hijo necesitarán firmar un consentimiento especial si desean dar permiso para que el Administrador de Caso de Salud Mental de Health Choice libere información. Para obtener un formulario de **Autorización para Salud Mental** por favor llame al **Administrador de Caso de Salud Mental al 1-800-367-6173.**



Sacando el mejor provecho de NC Health Choice

1. Encuentre un médico que les guste a usted y a su hijo. Esto ayudará al médico a conocer a su hijo y a cuidarle mejor.



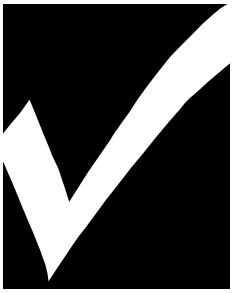
¡Lea este manual!
El mismo proporciona una gran cantidad de información que le ayudará a usted a obtener la atención médica correcta para su hijo. Si necesita información adicional o no puede encontrar a un médico, llame a
Servicios al Cliente
al
1-800-422-4658.
Ellos **podrían** estar en capacidad de ayudarle.

2. ¡Es importante obtener cuidado preventivo para su hijo! Asegúrese de que su hijo obtenga todas las inyecciones (inmunizaciones) necesarias a tiempo. Usted debe llevar a su hijo al médico con regularidad para chequeos de bienestar.

3. Mantenga toda la información médica de su hijo en un solo lugar.

4. Aprenda todo lo que pueda acerca de la salud de su hijo y qué clase de médicos, medicamentos, terapeutas, equipo o suministros podrían necesitarse.

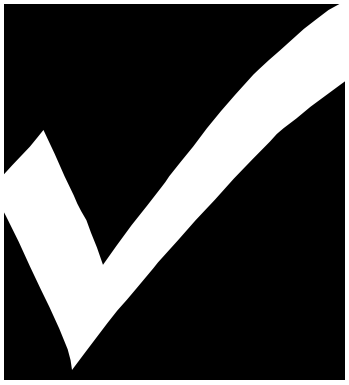
5. Lleve con usted este manual y la tarjeta de identificación cuando reciba cualquier servicio para su hijo. Esto le ayudará a tomar las decisiones correctas para su hijo.



La información en este manual no cubre todo lo que usted necesita saber.
El mismo le proporciona información básica.
Números telefónicos y direcciones importantes están listadas al final del manual.

Inscribiendo a su hijo en NC Health Choice

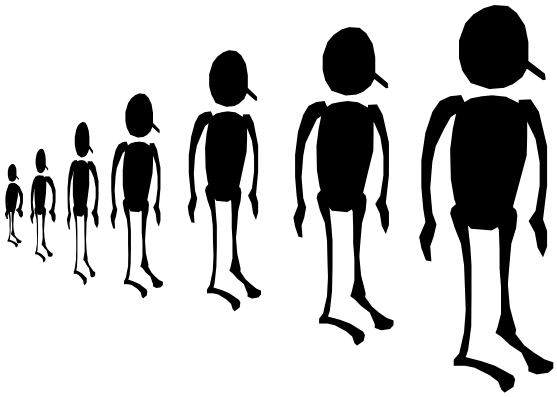
Para solicitar cobertura o si usted tiene preguntas acerca de inscribir o re inscribir a su hijo, por favor contacte al departamento de servicios sociales del condado o al departamento de salud del condado. El número de teléfono debe estar en el directorio telefónico bajo "Gobierno del Condado".



Para averiguar más información y adónde solicitar en su condado, también puede contactar a la

Línea de recursos de la Salud Familiar de Carolina del Norte
al
1-800-367-2229.

RECUERDE: Su niño no puede estar cubierto por ninguna otra compañia de seguro médico mientras este cubierto bajo el programa de NC Health Choice para niños.



Tarjeta de identificación (ID)

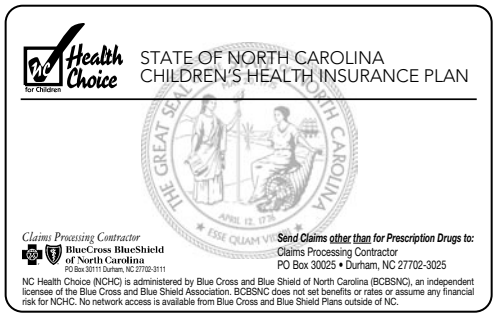
Usted recibirá una (1) tarjeta de identificación en el correo cuando usted inscribe a su hijo en NC Health Choice. Usted siempre debe mostrar la tarjeta de identificación cuando lleva a su hijo a un médico, clínica, hospital u otro proveedor del cuidado de la salud para atención médica o a la farmacia cuando usted compra un medicamento recetado. Si más de un niño está cubierto, por favor asegúrese que lleva la tarjeta de identificación correcta con usted.

Si usted no muestra la tarjeta de identificación de su hijo, la persona que está tratando a su hijo quizás no sabe que él está cubierto bajo NC Health Choice. A usted podría entonces cobrársele el costo completo del tratamiento o medicamento recetado.

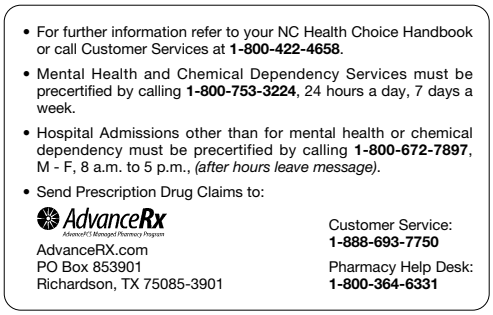
Si la tarjeta de identificación se extravía,
Llame a **Servicios al Cliente** al
1-800-422-4658
para obtener otra.

La tarjeta de identificación tiene información importante como el:

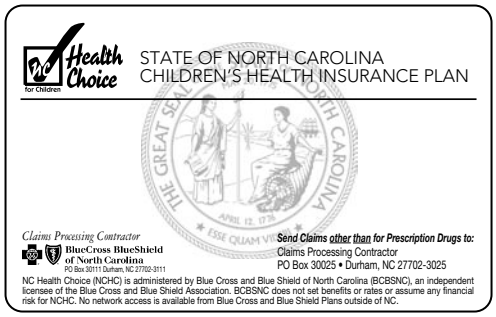
- **nombre de su hijo**
- **fecha de nacimiento**
- **número de identificación**
- **fecha de efectividad** (fecha en que comienza la cobertura)
- **fecha de terminación** (fecha en que la cobertura finaliza)



El respaldo de la tarjeta de identificación tiene números de teléfono importantes para llamar **antes** de que su hijo sea admitido en el **hospital para atención médica** o reciba **tratamiento de salud mental, alcohol o drogas**.



Tarjetas de identificación, continuación



La tarjeta de identificación **podría** mostrar que usted tiene un **pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo, un pago compartido por medicamento recetado de $1, $3, o $10, y un pago compartido de sala de emergencias de $20.** Esto significa que usted tiene que pagar los primeros dólares de un cargo Cuando usted lleve a su hijo a un(a):

- consultorio de un médico
- terapeuta de paciente externo para consejería
- hospital para cuidado de paciente externo
- sala de emergencias
- farmacia

Si la tarjeta de identificación de su hijo muestra pagos compartidos de $0, usted no tiene que ayudar a pagar por la atención médica cubierta.

Los pagos compartidos deben pagarse al médico, farmacia, u hospital cuando el servicio es suministrado a su hijo.

Pagos compartidos

Su tarjeta **podría** mostrar un pago compartido por medicamentos recetados, médico u otro terapeuta de paciente externo, visita de hospital para paciente externo o visita a sala de emergencias (ER).

Pago compartido	**Tipo de medicamento recetado cubierto**
$1.00	Cada medicamento de marca cubierto **SIN** un substituto genérico disponible
$1.00	Cada medicamento genérico cubierto
$3.00 o $10.00	Cada medicamento de marca cubierto **CON** un substituto genérico disponible.

Pago compartido	**Tipo de Servicio Cubierto**
$5.00	Cada visita al consultorio de cualquier médico o cualquier terapeuta de paciente externo. **NO hay pago compartido por visita de bienestar del bebé, bienestar juvenil o servicios de inmunización para un HIJO CUBIERTO con la edad apropiada.**
$5.00	Cada visita al hospital de un paciente externo
$20.00	Cada visita a sala de emergencias (ER) **A MENOS QUE:** • su hijo es admitido en el hospital a través de la sala de emergencias, o • no hay otro cuidado razonable disponible (el Plan decide si había otro cuidado razonable disponible).

Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido** de **$0**
Entonces usted no paga nada.

Si usted tiene preguntas sobre los pagos compartidos, lleve este manual al médico o farmacéutico de su hijo y pídale que le ayude.
Usted también puede llamar a
Servicios al Cliente al 1-800-422-4658.

Niños con necesidades especiales

Niños con necesidades especiales podrían ser elegibles para cobertura adicional bajo NC Health Choice. Un niño con necesidades especiales es uno con condiciones o problemas que:

- han durado o se espera que duren por doce (12) meses o más;
- interfieren con la rutina diaria del niño; **y**
- requieren más atención médica y manejo de la familia que la mayoría de los niños.

El médico de su hijo podrá enviar información para certificar que su hijo califica para el Plan de Necesidades Especiales. El médico debe llenar un formulario de Certificación de Médico que pregunta acerca de defectos de nacimiento, desórdenes mentales o del comportamiento, padecimientos de largo plazo o complicados, enfermedades o desórdenes adquiridos, o incapacidades del desarrollo.

El formulario de Certificación de Médico:
Puede ser enviado a NC Health Choice por cualquier médico a cargo del cuidado de un niño que cumple con la definición de necesidades especiales de arriba. Esto permitirá reclamos futuros para ese niño, (si las mismas son médicamente necesarias y sobre los beneficios principales del plan), para ser aprobadas más rápidamente; o

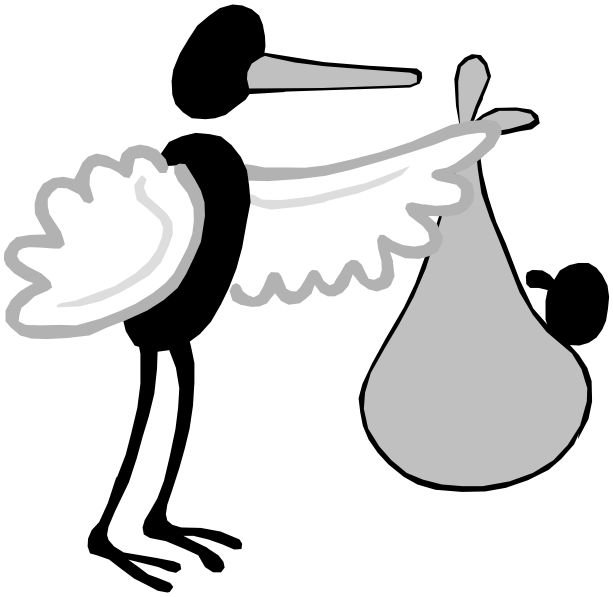
Puede ser llenado por el médico por solicitud de NC Health Choice, en base a una Autorización o solicitud pendiente para aprobación previa. Este manual suministra información sobre el plan principal. Existe un manual separado para el plan de necesidades especiales.

Si usted tiene preguntas sobre el Plan de Necesidades Especiales,
Por favor llame a la **Línea de Ayuda de las Necesidades Especiales** al
1-800-737-3028 para enterarse de más.
Solicite un **Manual de Beneficios de Necesidades Especiales**.

Cuidado de maternidad

NC Health Choice no cubre cuidado de maternidad. Si una niña cubierta bajo NC Health Choice necesita cuidado relacionado con la maternidad, por favor contacte al departamento de servicios sociales del condado para ver si el cuidado puede ser cubierto bajo Medicaid.

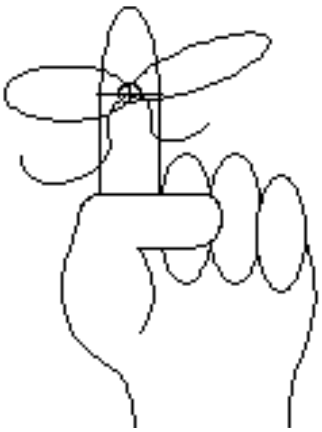
LOS BENEFICIOS DE MATERNIDAD NO ESTÁN CUBIERTOS



Máxima cobertura / beneficios

Cada niño inscrito en NC Health Choice es elegible para $5 millones en beneficios por tiempo de vida para tratamiento cubierto.

Tenga en cuenta que NC Health Choice es respaldado por los gobiernos federal y estatal y puede ser terminado o suspendido en cualquier momento dependiendo de la disponibilidad de estos fondos.



Yendo al médico

Cuando su hijo ve al médico en un consultorio, centro de cuidado urgente, clínica hospital de paciente externo, o en su domicilio, por favor enséñele su tarjeta de identificación. Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo**, usted debe pagarlo en el momento de la visita. Además de por los servicios médicos, el pago compartido es requerido para terapias física, del habla, ocupacional y de inhalación y también para visitas a consultorio de quiropráctico.

Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido de $0 por visita a consultorio / paciente externo**, entonces usted no paga nada.

Usted puede llevar a su hijo a cualquiera de los profesionales médicos indicados abajo, los cuales están autorizados en el Estado de Carolina del Norte. El tipo de cuidado y de tratamiento que estos profesionales proporcionan debe también estar cubierto bajo NC Health Choice para que se les pague a ellos mediante el Plan.

Si su hijo obtiene tratamiento que no está cubierto por NC Health Choice, usted debe pagar el total de la factura.

Esta es una lista de profesionales médicos cuyo cuidado o tratamiento **Podría estar cubierto** por NC Health Choice. Si usted tiene preguntas o no está seguro acerca del médico, enfermero o terapeuta de su hijo, por favor llame a **Servicios al Cliente al 1-800-422-4658.**

- Doctor en **medicina** (MD)
- Doctor en **osteopatía** (DO)
- Doctor en **podiatría** (DPM)
- Doctor en **quiropráctica** (DC)
- Doctor en **cirugía dental** (DDS) o (DMD)
- **Asistente de médico** autorizado (PA)
- Terapeuta **físico, del habla, respiratorio y ocupacional** autorizado
- **Enfermero** (enfermeros registrados con algunas prácticas avanzadas, enfermero registrados y enfermeros prácticos autorizados)
- **Ayuda de cuidado en el domicilio** (bajo la supervisión directa de un enfermero registrado y empleado por una agencia autorizada de cuidado domiciliar)

Yendo al médico, continuación

Esta es una lista de profesionales médicos cuyo cuidado o tratamiento **no está cubierto** por NC Health Choice. Si usted tiene preguntas o no está seguro acerca del médico, enfermero o terapeuta de su hijo, por favor llame a **Servicios al Cliente al 1-800-422-4658.**

- Persona no autorizada para practicar en Carolina del Norte (o no autorizada en el estado en el que el servicio se suministra)
- Médico de medicina holística / naturista
- Homeópata
- Acupuntura
- Médico de medicina china / oriental
- Terapeuta Rolfer/Hakomi certificado
- Terapeuta de masajes
- Enfermero anestesista registrado certificado (CRNA)

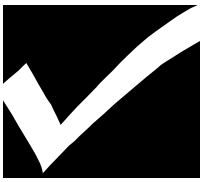
Su hijo también puede obtener atención médica si un médico autorizado (doctor en medicina) o osteópata (médico en osteopatía) supervisa o suministra el cuidado en cualquiera de los siguientes lugares:

- departamentos de salud del condado
- centros de salud de comunidad rural
- centros de salud para emigrantes
- Centros de salud indígena

Los profesionales cubiertos para tratamiento de salud mental, drogas y alcohol están localizados en la página 43.

Yendo al médico para chequeos de bienestar

NC Health Choice cubre chequeos de bienestar de rutina y exámenes de búsqueda para averiguar sobre la salud de su hijo. Los chequeos de bienestar de rutina pueden incluir tales cosas como un examen del médico, exámenes de sangre, exámenes de orina y exámenes TB (de tuberculosis). Estos chequeos de bienestar son hechos cuando su hijo está, bien sea, saludable o sin mostrar algún síntoma o problema.



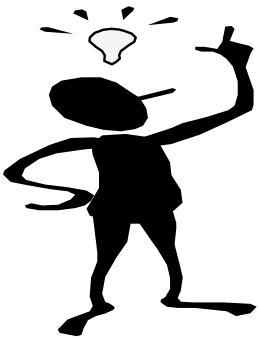
Usted no tiene que pagar por un pago compartido de visita a consultorio para estos chequeos de bienestar de rutina.

NC Health Choice **no** cubre exámenes de rutina, pruebas o reportes que se requieran para propósitos escolares, de campamento, legales, de empleo, de seguro, de deporte o de viajes.

Cuidado de salud de rutina para bebés y niños

NC Health Choice paga por:

- Visitas ilimitadas de bienestar del bebé hasta un máximo de 1 año de edad
- 3 visitas entre 1 y 2 años de edad
- 1 visita cada año entre los 2 y 7 años de edad
- 1 visita cada 3 años entre los 7 y 19 años de edad
- inyecciones de rutina (inmunizaciones) para prevenir enfermedades tales como sarampión o paperas



Una visita al médico cuando su hijo está enfermo es diferente a llevar a su hijo al médico para un chequeo de bienestar.

No hay límite en el número de visitas al médico cuando su hijo está enfermo.

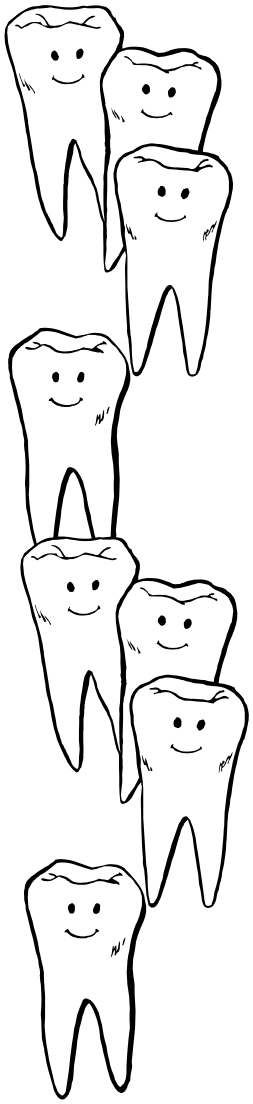
Yendo al dentista

NC Health Choice cubre dos (2) chequeos dentales de rutina durante el periodo de 12 meses en que su hijo está inscrito. Usted debe programar estas visitas una vez cada seis (6) meses para asegurarse de que los dientes de su hijo permanezcan saludables.

Usted no tiene que pagar pago compartido por una visita al consultorio para chequeos dentales de rutina.

Como parte de estos chequeos dentales de rutina, NC Health Choice cubre:

- exámenes (limitados a dos en 12 meses)
- limpiezas y pulimento (limitados a dos en 12 meses)
- tratamientos de fluoruro (limitados a dos en 12 meses)



NC Health Choice cubre rayos X de los dientes:

- dientes traseros, limitado a una vez cada 12 meses y
- boca entera, limitado a una vez cada 5 años

NC Health Choice también cubre:

- selladores para niños entre las edades de 5 a 15 años solamente para los 1ras y 2das muelas y las 1ras y 2das premolares permanentes
- empastes plateados o del color de los dientes
- extracción simple de diente (extracciones no quirúrgicas)
- remoción parcial del nervio de un diente (pulpotomía)
- coronas de acero inoxidable
- tratamiento menor del dolor dental

NC Health Choice no cubre lo siguiente:

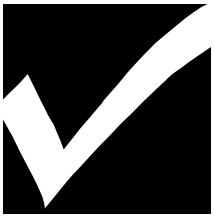
- extracción de dientes golpeados
- empastes sedativos o temporales
- frenos
- frenos u otros aparatos dentales (incluyendo espaciadores)
- implantes dentales
- conducto radicular
- tratamiento de la gingivitis
- reconstrucción de las encías antes de instalar un aparato
- reconstrucción del hueso antes de instalar un aparato
- anestesia reportada como cargo / servicio separado

La anestesia está disponible en un entorno de consultorio excepto cuando se factura como un gasto separado. Usted es responsable por la anestesia si se factura separadamente.

Cuidado dental relacionado con un accidente

NC Health Choice cubre la reparación de la boca o dientes de su hijo después de una lesión accidental (como una lesión por una caída) cuando su hijo está cubierto bajo NC Health Choice el día en que ese accidente ocurre. El cuidado dental está cubierto para reparar la boca o dientes de su hijo de la manera como estaban antes del accidente. Todo cuidado dental relacionado con un accidente debe completarse dentro de los siguientes 18 meses a partir del accidente y antes de que la cobertura de su hijo termine.

Cuando usted lleve a su hijo al dentista, por favor lleve la tarjeta de identificación de su hijo con usted. Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo**, usted debe pagarlo en el momento de la visita.

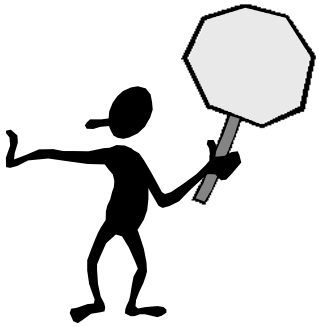


Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido de $0** por **visita a consultorio / paciente externo** entonces usted no paga nada.

Nota: Usted no tiene que pagar un pago compartido por servicios dentales preventivos

Los siguientes son algunos servicios dentales después de un accidente que **no están cubiertos**:

- reemplazo de un aparato dental que puede arreglarse cuando se ha roto en un accidente
- mejoras a los dientes
- servicios dental necesarios debido a accidentes ocurridos mientras se está mascando o comiendo
- cuidado dental (debido a las caries) que hubiese sido necesitado aun si no hubiera ocurrido un accidente
- tratamiento dental que ha sido recomendado previamente



Cirugía oral

NC Health Choice cubre algunos tipos de cirugía oral para su hijo. Usted debe obtener aprobación previa antes su hijo has cirugía oral. (vea la página 31)

Los siguientes tipos de cirugía oral están **cubiertos** cuando sean aprobados:

- remoción quirúrgica de tumores y lesiones en la boca
- corrección quirúrgica de condiciones de mandíbula y hueso con las que su hijo nace (congénita)
- corrección quirúrgica de la mandíbula que se hace notoria a medida que su hijo crece (al desarrollarse) y la condición produce problemas médicos (tales como problemas del habla o de nutrición)
- remoción quirúrgica de un diente porque está dañado como resultado directo de un tratamiento médico (como quimioterapia)

Las siguientes son algunas cirugías orales que **no están cubiertas**:

- cirugía para corregir la alineación de los dientes
- cirugía para reemplazar dientes faltantes con implantes dentales
- remoción quirúrgica de un diente, incluyendo las muelas del juicio (golpeadas o no)
- servicios dentales que son necesarios debido a un accidente mientras se come
- remoción de quistes cuando se llevan a cabo otros procesos dentales, incluyendo extracciones.

Disfunción de la articulación del hueso temporal de la mandíbula (TMJ)

La disfunción TMJ (de la articulación del hueso temporal de la mandíbula) es el término médico usado para describir problemas con la articulación de la mandíbula (chasqueo y dolor cuando se abre o cierra la boca). Si su hijo experimenta estos síntomas, usted debe llevar a su hijo al médico o al dentista para averiguar si padece de la disfunción TMJ.

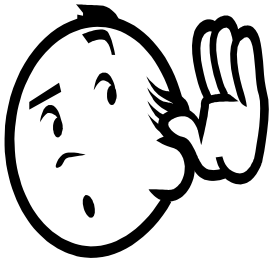
Cuando usted lleve a su hijo al médico, por favor lleve la tarjeta de identificación de su hijo con usted. Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo**, usted debe pagarlo en el momento de la visita.

NC Health Choice cubre el siguiente tratamiento para la disfunción TMJ:

- visitas a consultorio y pruebas para averiguar si su hijo padece de la disfunción TMJ
- terapia física por un profesional médico calificado
- Terapia de artefacto o tablilla después de un accidente cuando su hijo está cubierto bajo NC Health Choice en la fecha del accidente. Todo tratamiento relacionado con accidente debe completarse dentro de los siguientes 18 meses a partir del accidente y antes de que la cobertura de su hijo termine.
- **Se requiere aprobación previa para cirugía de TMJ.** (vea las páginas 31 y 35)

Si usted tiene preguntas acerca de algún servicio dental o tratamiento para la disfunción TMJ, lleve este manual al médico o dentista de su hijo y pídale que le ayude. Usted también puede llamar a **Servicios al Cliente al 1-800-422-4658** para ayuda.

Yendo al médico para un examen auditivo



NC Health Choice cubre exámenes auditivos de rutina para averiguar si su hijo padece de alguna pérdida de la audición. Su hijo debe ver a un especialista en audiología autorizado o a un médico otorrinolaringólogo (ENT). **Si su hijo necesita un artefacto auditivo, usted debe obtener aprobación previa antes de comprarlo** y **debe comprar el artefacto auditivo de un especialista autorizado de artefactos auditivos**. (vea las páginas 31 y 35)

Cuando usted lleve a su hijo al médico para un examen auditivo, por favor lleve la tarjeta de identificación de su hijo con usted. Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo**, usted debe pagarlo en el momento de la visita.

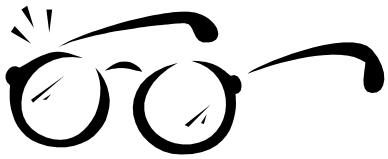
NC Health Choice cubre los siguientes artículos y usted debe obtener aprobación antes de comprarlos:

- artefactos auditivos
- reparaciones
- moldes auditivos
- préstamos
- alquileres

NOTA: Los artefactos auditivos deben estar completamente aprobados por la FDA (Administración de Alimentos y Medicamentos).

Si usted tiene preguntas acerca de la obtención de un artefacto auditivo para su hijo, lleve este manual al médico o especialista en audiología de su hijo y pídale que le ayude.
Usted también puede llamar a **Servicios al Cliente al 1-800-422-4658.**

Yendo al médico para un examen de los ojos



NC Health Choice cubre exámenes de los ojos de rutina para averiguar si la visión de su hijo requiere corrección. Su hijo debe visitar a un médico de los ojos que sea oftalmólogo u optómetra autorizado. Si su hijo necesita gafas, lentes de contacto, solución o suministros para lentes de contacto, usted también debe comprarlos en un laboratorio óptico de distribución autorizada.

Cuando usted lleve a su hijo al médico de los ojos, por favor lleve la tarjeta de identificación de su hijo con usted. Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo**, usted debe pagarlo en el momento de la visita.

NC Health Choice cubre un (1) examen de los ojos cada 12 meses. Los siguientes servicios también están cubiertos.

- 1 juego de lentes (bien sea gafas o lentes de contacto) cada 12 meses
- 1 juego de monturas cada 24 meses

Si los lentes o monturas están rotos, el médico debe afirmar que las monturas y / o lentes no tienen arreglo antes de que se otorgue la aprobación para otro par.

NC Health Choice **no cubre lo siguiente**:

- queratotomía radial (RK), LASIK u otros procedimientos para corregir la visión, en lugar de gafas o lentes de contacto
- gafas de sol
- entrenamiento ortóptico o visual
- costo de lentes o monturas extra grandes, monturas de diseñador o de lujo, lentes tintados o lentes de contacto, lentes mezclados, recubiertos o laminados.

Tratamiento por fuera de Carolina del Norte

Si su hijo obtiene atención médica, medicamentos recetados o suministros por fuera de Carolina del Norte, deben cumplirse las siguientes condiciones:

- la atención médica debe ser proporcionada por un médico autorizado, profesional elegible u hospital (vea las páginas 16 y 17)
- pida al médico que envíe el reclamo para la factura a NC Health Choice. (vea la página 47)

El pago es hecho al médico a menos que el reclamo venga con una prueba de que la familia ya ha pagado.

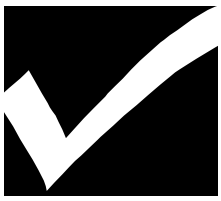
Tratamiento por fuera de Estados Unidos

Si su hijo obtiene atención médica, medicamentos recetados o suministros fuera de Estados Unidos, deben cumplirse las siguientes condiciones:

- la atención médica debe ser proporcionada por un médico autorizado por el gobierno, profesional médico u hospital
- usted debe pagar la cuenta
- usted debe enviar el reclamo para la factura a NC Health Choice
- el cargo debe estar traducido al inglés (usted tiene que enviar el cargo original con el reclamo).

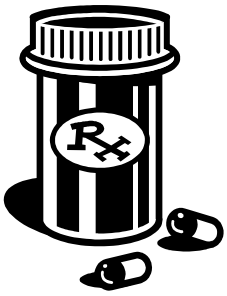
NC Health Choice no cubre el costo de traducción de cuentas.

El pago es basado en la tasa de cambio en vigor el día que los servicios son recibidos para reclamos foráneos. El pago se le envía a usted.



El cuidado que su hijo obtenga por fuera de Estados Unidos debe tener aprobación completa y sin restricciones en Estados Unidos y estar cubierto por NC Health Choice.

Cuando usted compra un medicamento recetado



NC Health Choice cubre medicamentos recetados y insulina que usted compra para su hijo de una farmacia o una compañía de medicamentos ordenados por correo. Un medicamento recetado está cubierto si solamente puede ser comprado con una receta prescrita por un médico. Si un medicamento puede comprarse sin una receta prescrita por un médico (como aspirina para niños o jarabe para la tos), este es un medicamento de venta libre y no está cubierto. Un gerente de beneficio de farmacia (PBM, por sus siglas en inglés) maneja el beneficio de medicamento recetado. AdvancePCS es el PBM actual.

Cuando usted compra un medicamento recetado para su hijo, por favor tenga la tarjeta de identificación de su hijo con usted. Si la tarjeta de identificación afirma que hay un pago compartido, usted debe pagarle eso al farmacéutico. Si usted no muestra la tarjeta de identificación de su hijo, el farmacéutico puede no saber que su hijo está cubierto bajo NC Health Choice. Y entonces a usted podría cobrársele el costo completo del medicamento recetado.

NOTA: Si a su hijo se le proporcionan medicamentos mientras está de paciente en un hospital, usted no tiene que pagar un pago compartido. El costo de los medicamentos es parte de la cuenta del hospital.

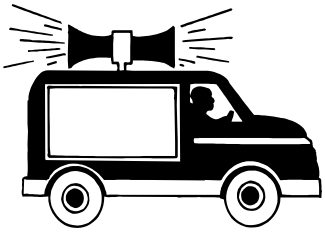
ALGUNOS MEDICAMENTOS RECETADOS ESTÁN LIMITADOS O NO ESTÁN CUBIERTOS. PARA PREGUNTAS RELACIONADAS CON LOS BENEFICIOS DE MEDICAMENTO RECETADO O PRESENTAR RECLAMOS, POR FAVOR CONTACTE A ADVANCEPCS al **1-888-693-7750**.

Cuando usted compra suministros médicos

NC Health Choice cubre algunos suministros médicos (tales como agujas para insulina, suministros para pruebas de diabetes, catéteres y suministros para traqueotomía). No hay pago compartido por suministros médicos cubiertos. Estos cargos son facturados a NC Health Choice y no a AdvancePCS.

Para preguntas acerca de suministros médicos, por favor contacte a Servicios al Cliente al **1-800-422-4658**.

Yendo a la ER (sala de emergencias)



NC Health Choice cubre la visita de su hijo a la ER (sala de emergencias) cuando hay una verdadera emergencia.

Por favor lleve la tarjeta de identificación de su hijo con usted. Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido de sala de emergencias de $20**, usted debe pagarlo en el momento de la visita. Si su hijo es admitido en el hospital o si hay una verdadera emergencia, usted podría no tener que pagar el pago compartido de sala de emergencias de $20.

¿QUÉ ES UNA EMERGENCIA?

Una **"emergencia"** está definida por la ley de Carolina del Norte como:

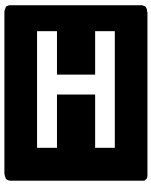
Médica: Una condición repentina e inesperada que requiere atención médica urgente. Ejemplos de emergencias incluyen: problemas que amenazan la vida como atragantarse, sangrado que no se detiene o huesos rotos.

Salud mental / Dependencia química: Una condición repentina e inesperada de tal severidad que su hijo podría lesionarse a sí mismo o a alguien más a menos que haya una hospitalización inmediata.

Si su hijo tiene un problema menor como dolor de oído, dolor de cabeza o resfriado, llame al médico de su hijo si no está seguro si su hijo necesita ir al ER. En estas situaciones de no-emergencia y si el médico de su hijo no está disponible, busque atención médica de otro médico antes de ir al ER.

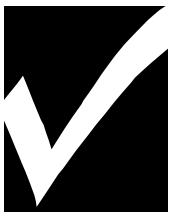
Si su hijo va a la sala de emergencias por un problema menor y la tarjeta de identificación dice que hay un pago compartido, usted tendrá que liquidar el pago compartido de sala de emergencias de $20.

Yendo al hospital, sin ser hospitalizado (paciente externo)



NC Health Choice paga cargos por cosas tales como una visita al médico, trabajo de laboratorio, rayos X, terapia, y cirugía cubierta cuando su hijo va al hospital o a un centro de cirugía ambulatoria sin ser hospitalizado (paciente externo). Cuando es necesario que se reciba tratamiento en un entorno de paciente externo, NC Health Choice podría cubrir los cargos de hospital, incluyendo anestesia administrada por un anestesiólogo.

Cuando usted lleve a su hijo al hospital como paciente externo (no siendo hospitalizado para permanecer de la noche a la mañana) a un centro de cirugía ambulatoria, por favor lleve la tarjeta de identificación de su hijo con usted. Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo** (y si el médico cobra por una visita a consultorio), usted debe pagarlo en el momento de la visita.



Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido de $0 por visita a consultorio / paciente externo**, entonces usted no paga nada.

Cuando usted compra medicamentos recetados en la farmacia del hospital para llevarlos a casa y tiene un **pago compartido de medicamento**, usted debe pagarle eso al farmacéutico.

Si usted tiene preguntas acerca de beneficios hospitalarios o de centros quirúrgicos ambulatorios para cuidado dental por favor llame a Servicios al Cliente al **1-800-422-4658**.

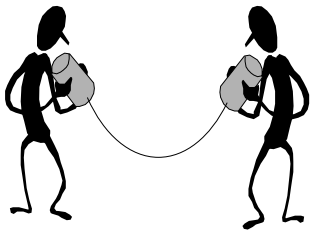
Yendo al hospital

NC Health Choice cubre muchos servicios para la estadía de su hijo en el hospital, tales como pruebas antes de que su hijo sea admitido en el hospital (si se hace dentro de 14 días antes de la fecha de admisión al hospital), cuarto y alimentos, suministros y personal hospitalario. NC Health Choice no cubre cosas tales como televisor o tarifas de salón de belleza.

Los medicamentos también están cubiertos; usted no tiene que pagar un pago compartido de medicamento. Los cargos por medicamentos son parte de la cuenta del hospital.

Antes de que su hijo sea admitido en el hospital, usted debe asegurarse de que NC Health Choice le otorga **certificación previa a la hospitalización y aprobación de periodo de estadía**. Esto se hace para asegurarse de que un hospital es el mejor lugar para que su hijo obtenga tratamiento.

El médico o el hospital de su hijo debe llamar al 1-800-672-7897 antes de ser admitido en el hospital para tratamiento médico.



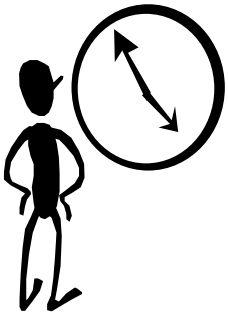
Los empleados hospitalarios deben contactar al departamento de revisión médica cuando su hijo sea hospitalizado y cuando se espera que una estadía se prolongue más allá del tiempo de la primera aprobación. Los empleados hospitalarios deben proporcionar más información para ver si una estadía mayor puede ser aprobada.

El personal de revisión médica proporcionará decisiones dentro de los próximos tres (3) días laborales después de obtener toda la información necesaria.

Si su hijo es admitido en el hospital por una emergencia durante un fin de semana, festivo o después de horas laborales regulares, el médico u hospital tiene 48 horas o hasta el siguiente día laboral para obtener **certificación previa a la hospitalización y aprobación de periodo de estadía**.

Las admisiones de hospital para **tratamiento de salud mental, alcohol y drogas** también requieren certificación previa a la hospitalización y aprobación de periodo de estadía. (vea las páginas 41 a 45 para el número telefónico y procedimiento)

Si su hijo necesita rehabilitación de corto plazo por razones médicas



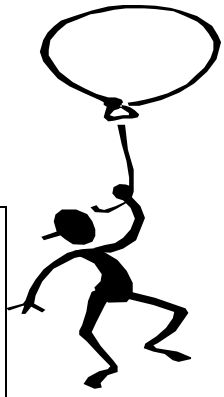
Los empleados de centros de rehabilitación son responsables de contactar al personal de revisión médica antes de la hospitalización. Cuando se espera que una estadía se prolongue más allá del periodo aprobado inicialmente, el personal de revisión médica contactará al centro para obtener más información y ver si una estadía mayor puede ser aprobada.

El personal de revisión médica proporcionará decisiones de aprobación dentro de los próximos tres (3) días laborales después de obtener toda la información necesaria.

Si su hijo necesita cirugía

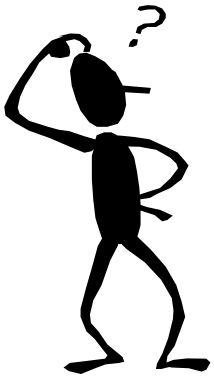
NC Health Choice cubre la mayoría de los tipos de cirugía que su hijo podría necesitar. Esto incluye:

- cargos del médico
- visitas antes y después de la cirugía
- asistente de cirugías (cuando sea necesario)
- anestesia recibida en un entorno hospitalario.



Si su hijo necesita cirugía, por favor tenga en cuenta lo siguiente:

- algunas cirugías podrían requerir que usted o el médico de su hijo **obtengan aprobación previa** (vea las páginas 31 a 35)
- si su hijo es admitido en el hospital, usted o el médico de su hijo necesitarán **obtener certificación previa a la hospitalización y aprobación de periodo de estadía** (vea la página 29)
- la cirugía no puede ser experimental o de investigación.



Si usted tiene preguntas acerca de cualquier cirugía, lleve esta manual al médico de su hijo y pídale que le ayude.

Usted también puede llamar a Servicios al Cliente al 1-800-422-4658 para ayuda.

Obteniendo aprobación previa antes de comenzar servicios o conseguir equipo

NC Health Choice tiene una cobertura limitada para ciertos servicios y equipo médico para su hijo si usted o el médico de su hijo obtienen primero aprobación previa. Si se necesita aprobación previa, asegúrese de verificar con el médico de su hijo para confirmar que la aprobación previa ha sido recibida. **Si usted no obtiene aprobación cuando se requiere, podría tener que pagar la totalidad del costo**.

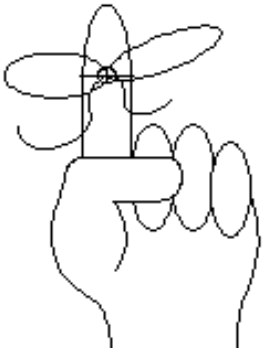
El personal de revisión médica proporcionará decisiones de aprobación dentro de los próximos tres (3) días laborales después de obtener toda la información necesaria.

Si usted tiene preguntas acerca de cualquier cosa que necesite aprobación previa, lleve este manual al médico del niño y pídale que le ayude. Usted también puede llamar a
Revisión Médica al 1-800-422-1582
para ayuda.

Expedientes médicos y una carta del médico anunciando por qué su hijo necesita un servicio, procedimiento o equipo médico listado en las páginas 33-35 deben enviarse a la siguiente dirección:

NC Health Choice - Revisión Médica
P O Box 30111
Durham, NC 27702-3111

FAX # 919-765-4890
Teléfono 1-800-422-1582



Por favor note: Si su hijo necesita cualquiera de los siguientes servicios que requieren aprobación previa en una emergencia durante el fin de semana, por la noche o durante las fiestas, por favor pida al médico de su hijo que envíe la solicitud el <u>próximo día laboral</u>.

Obteniendo aprobación previa, continuación…

Si su hijo recibe servicios médicos cubiertos, y ni usted ni el médico de su hijo obtuvieron aprobación previa, NC Health Choice revisará la cobertura de estos servicios del cuidado de la salud. Esto se llama una revisión retrospectiva. NC Health Choice tomará todas las revisiones retrospectivas dentro de los siguientes (30) días después de obtener toda la información necesaria.

El personal de revisión médica le proporcionará a usted y al médico de su hijo la decisión.

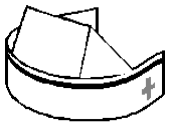
Para ser considerado para una revisión retrospectiva, NC Health Choice debe obtener las solicitudes dentro de los siguientes seis meses (180 días) de la última fecha de servicio. Las solicitudes recibidas después de 180 días de la última fecha de servicio no serán aprobadas, aun si los servicios fueron médicamente necesarios.

Si usted tiene preguntas acerca de cualquier asunto aprobación previa, lleve este manual al médico del niño y pídale que le ayude. Usted también puede llamar a
Revisión Médica al
1-800-422-1582
para ayuda.

Obteniendo aprobación previa antes de comenzar servicios o conseguir equipo, continuación

Servicios y equipo

Usted o su médico deben pedir aprobación **antes** de que su hijo obtenga los siguientes servicios o equipo:



- **enfermería de servicio privada**
- **visitas de enfermería especializada**
- **ayudas de cuidado en el domicilio** (deben ser directamente supervisadas por un enfermero registrado (RN) y empleado por una agencia autorizada de cuidado domiciliar)
- **cuidado en un centro de enfermería especializada**
- **terapia del habla** (a menos que sea suministrada mientras se está en el hospital)
- **cuidado en hospicio**
- **terapia domiciliar IV** (intravenosa)
- **terapias físicas y ocupacionales** (suministradas en el domicilio)
- **algunas cirugías** (vea las páginas 31 a 35)
- **cirugía oral** y **tratamiento de la disfunción TMJ**
- **ambulancia autorizada** más de 50 millas
- **ambulancia aérea**
- **artefactos auditivos**, **reparaciones**, **moldes auditivos**, **préstamos** y **alquileres**
- **comprar, alquilar, o reparar equipo médico durable** si cuesta más de $1000 (debe ser médicamente necesario y normalmente usado en un hospital).

Los servicios en el domicilio o en un centro de enfermería especializada son para cuidado especializado de corto término para estabilizar médicamente a su hijo. Todos los servicios tienen limitaciones y la aprobación está basada en la condición médica de su hijo.

Obteniendo aprobación previa antes de la cirugía

NC Health Choice cubre muchas cirugías para su hijo. Se necesita aprobación previa **antes** de que su hijo reciba cualquiera de las cirugías listadas abajo y en la página 35. **Si usted no obtiene aprobación cuando se requiere, podría tener que pagar la totalidad del costo**.

Si usted tiene preguntas acerca de cualquier asunto que necesite aprobación previa, lleve este manual al médico de su hijo y pídale que le ayude. Usted también puede llamar a
Revisión Médica al
1-800-422-1582
para ayuda.

Descripción	Cirugía
Cirugía plástica del estómago (abdomen)	**Abdominoplastia**
Remover piel sobre el ojo para ayudar a una persona a ver mejor	**Blefaroplastia**
Insertar un aparato auditivo para ayudar con la audición	**Implante de caracol**
Remover pechos grandes en varones	**Excisión de ginecomastia**
Cirugía correctiva de las trompas de Falopio	**Fimbrioplastia**
Cirugía del estómago o intestinal cirugía para obesidad enfermiza para ayudar a reducir peso	**Cirugía gástrica**
Corrección cuando existen tanto ovarios como testículos	**Cirugía de hermafroditismo**
Remover tejido de cicatriz	**Excisión Keloid**
Cirugía de la nariz para ayudar a una persona a respirar	**Cirugía nasal**
Cuidado dental o cirugía para tratar una lesión	**Cirugía oral**
Cirugía para corregir una condición de la mandíbula que se ha determinado ser de naturaleza congénita o del desarrollo	**Cirugía ortognática**

Obteniendo aprobación previa antes de la cirugía, continuación

Usted debe pedir aprobación previa **antes** de que su hijo reciba las siguientes cirugías:

Descripción	Cirugía
Reducir el tamaño de los senos en mujeres	**Mamoplastia de reducción**
Inyectar material de relleno en la piel	**Inyección subcutánea**
Remover depósitos de grasa por succión	**lipectomía por succión**
Corrección de TMJ después de un accidente	**Cirugía TMJ**
Tomar el órgano o tejido de una persona e implantárselo quirúrgicamente a otra. Debe ser un transplante cubierto	**Transplante**
Reparar las trompas de Falopio	**Anastomosis entre estructuras tubulares**
Cirugía (incluyendo inyecciones) para tratar venas varicosas	**Cirugía de la vena varicosa**

Si usted tiene preguntas acerca de cualquier asunto que necesite aprobación previa, lleve este manual al médico de su hijo y pídale que le ayude. Usted también puede llamar a
Revisión Médica al
1-800-422-1582
para ayuda.

Atención médica con limitaciones

NC Health Choice cubre la siguiente atención médica con algunas limitaciones para su hijo. Esta es solamente una lista **parcial**.

- **Acupuntura** - Debe ser suministrada por un MD (doctor en medicina) o un DO (médico en osteopatía).
- **Lentes Aphakic** – Un par de lentes (bien sea lentes de contacto o gafas) cada 12 meses.
- **Programas de rehabilitación cardiaca** – Deben cumplir una necesidad médica. Limitado a $1800 o 90 días cada Año de Plan. Debe comenzarse dentro de los primeros 6 meses de la enfermedad del corazón de su hijo. El programa debe estar certificado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos.
- **Cuidado quiropráctico** - Limitado a $2000 cada Año de Plan para servicios cubiertos, lo que está limitado al alineamiento de la espina dorsal, liberación de la presión por manipulación y Rayos X de la espina dorsal. Los quiroprácticos no son elegibles para suministrar medicinas, medicamentos o suplementos de nutrición. Si se necesitan aparatos de corrección del pie u otros aparatos, los mismos deben ser comprados de un suministrador de aparatos. A menos que la tarjeta de su hijo muestre que no hay pago compartido, hay un pago compartido de $5 por cada visita.
- **Programas de cuidado propio de la diabetes** - Limitados a $300 cada Año de Plan. Limitados a consejería e instrucción diabéticas en un centro supervisado médicamente. Debe cumplir con los estándares de la Junta Nacional de Consejería de la Diabetes.
- **Calzado terapéutico** – Podría estar cubierto para condiciones tales como diabetes o padecimiento vascular periférico. La cobertura está limitada a $350 y a un par cada tres años.
- **Transplante** - Requiere aprobación previa para los siguientes transplantes cubiertos: de córnea, médula ósea, riñón, hígado, corazón, pulmón, corazón - pulmón y páncreas. NC Health Choice no cubrirá transplantes que sean experimentales o de investigación.

Si usted tiene preguntas acerca de la atención médica con limitaciones, lleve este manual al médico de su hijo y pídale que le ayude.
Usted también puede llamar a Servicios al Cliente al 1-800-422-4658 para ayuda.

Atención médica que no está cubierta

NC Health Choice **solamente cubre servicios estándar.** Si su hijo elige un servicio que no es estándar, usted es responsable por la diferencia en el costo. NC Health Choice no cubre los siguientes servicios, equipo o suministro para su hijo. Esta es solamente una lista **parcial**.

Si su hijo obtiene alguno de los siguientes servicios, equipo o suministro, usted debe pagar por la totalidad del costo. **Si usted tiene un hijo con necesidades especiales, algunos servicios, equipo o suministros podrían estar cubiertos. (vea la página 13)**

Si un servicio, equipo o suministro no está listado en las páginas 37 a 40, NO ASUMA QUE ESTÁ CUBIERTO.

Si usted tiene preguntas sobre algo que no está cubierto, lleve este manual al médico de su hijo y pídale que le ayude. Usted también puede llamar a **Servicios al Cliente al 1-800-422-4658 para ayuda.**

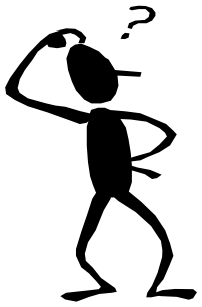
Servicios no cubiertos (Esta es una lista parcial.)

- Taxi, autobús, gasolina u otros costos personales de transporte
- Cualquier servicio recibido antes de la fecha de entrada en vigor de la cobertura de su hijo y después de que la cobertura de su hijo termina
- Tratamiento de una enfermedad / lesión como resultado del servicio militar o una guerra declarada o no declarada
- Cuidado relacionado con condiciones o tratamiento no cubiertos por NC Health Choice
- Cualquier complicación directa o indirecta de procedimientos experimentales / de investigación
- Procedimientos quirúrgicos / médicos específicamente listados por la Asociación Médica Estadounidense o la Sociedad Médica de Carolina del Norte como que tienen valor médico cuestionable o nulo
- Medicamentos que pueden comprarse sin una receta prescrita por un médico (medicamentos de venta libre)

Servicios no cubiertos (continuación)
(Esta es una lista parcial.)

- Medicamentos y dispositivos que no han recibido aprobación de mercado sin restricción por parte de la FDA (Administración de Alimentos y Medicamentos)
- Cuidado suministrado por un suministrador inelegible
- Servicios suministrados en un centro no autorizada o acreditada apropiadamente
- Implantes dentales, frenos y/o extraer dientes golpeados
- Frenos y ortodoncia para TMJ (aun en el caso de un accidente)
- Anestesia administrada por el médico en un entorno de consultorio
- Consultas o servicios telefónicos
- Cargos por servicios relacionados con lesiones en el trabajo
- Cuidado suministrado por más de un médico por la misma condición el mismo día
- Asistente de cirugía cuando no hay necesidad médica o si hay cirujanos o médicos en entrenamiento empleados por el hospital disponibles pero, no usados
- Servicios/cirugías cosméticas y complicaciones de cirugía cosmética previa
- Programas de pérdida de peso
- Consejería de dieta
- Asociación de clubes de salud
- Queratotomía radial u otros procedimientos para corregir la visión en lugar de lentes correctivos
- Ejercicios de entrenamiento ortóptico o visual
- Cuidado de maternidad
- Esterilización o reversión de la esterilización
- Cirugía de cambio de sexo y servicios y complicaciones relacionados
- Servicios personales (teléfono, televisor, lavado de ropa, estilista, etc.)
- Costos administrativos incluyendo escritura y compilación de reportes
- Complicaciones de servicios no cubiertos

Si usted tiene preguntas sobre algo que no está cubierto, lleve este manual al médico de su hijo y pídale que le ayude. Usted también puede llamar a
Servicios al Cliente al
1-800-422-4658
para ayuda.



Atención médica que no está cubierta, continuación

Equipo y suministros no cubiertos (Esta es una lista parcial.)

Aires acondicionados, limpiadores y filtros de aire	Ascensor
Cama de tipo residencial	Lámparas calefactoras
Bandejas de cama	Intercomunicadores (comunicadores)
Bañera, incluyendo *Jacuzzi*, sauna, baño de asiento, piscina de remolinos y accesorios de tina y ducha	Colchones (excepto con la cama de hospital)
Sillas, incluyendo de reclinar, catres y de inclinación automática	Equipo/servicios de alerta médico
Ropa	Escalas (alimentos o peso)
Computadoras	Sistema telefónico de alerta
Humidificadores, reductores de la humedad y vaporizadores	Aspiradoras

Equipo de ejercicios, deportes y masajes, (sin importar la razón) incluyendo bicicleta de ejercicios, equipo de inversión de la gravedad, equipo de estímulo / masaje de los músculos, rueda para ejercicios de andar, pesas, banca para pesas, piscina, barras paralelas, dispositivos para masajes y unidad de vibración
Equipo de seguridad, incluyendo cojinetes y barras de agarre, (incluyendo rieles de baño)
Suministros de cuarto de enfermo, incluyendo baño de cama, almohadas (cervicales o lumbares), tazón, almohadilla de calor, cobertor de hielo, almohadilla de lana de cordero, bandeja de regazo, máscara y mesa quirúrgica
Accesorios de silla de ruedas, incluyendo bolsa de canasta / acarreo, receptáculo para bebida, amortiguadores de ruedas, freno de rampa, agarradera de freno de rampa, asidero a la medida, bandeja de regazo, elevador (para vehículo), asidero de elevador, elevador de silla automática, rampas y modificaciones estructurales, repisa de equipaje y cargador de silla de ruedas para vehículo
Equipo juvenil, incluyendo ropa de adaptación, colchón de inflar, pelotas, barras, bloques, almohadón, ayudas para clases, suministros para el aprendizaje o el desarrollo, soportes para arrastramiento, cilindros, utensilios de alimentación, suministros de acicalado, rampas, columpios, mesas, juguetes (de adaptación / educativos) y mascota de paseo
Equipo juvenil de asiento, incluyendo silla para automóvil, silla para salón de clase, silla alta (de alimentación), relajadores para infantes, sillas caballete, banquetas y taburetes

Baño, parafina	Media de vaciado para fractura
Dispositivo ortótico biomecánico	Controles manuales, automóvil
Estuche para la presión de la sangre de la muñeca	Cotejo hidráulico
Impresiones de vaciado	Calzado moldeado
Prótesis del cráneo (peluca)	Ayudas / almohadillas neurológicas
Terapia fría Cryo de la muñeca	Aparato de bruxismo nocturno(guarda bucal)
Cajas de dientes (a menos que se deba a un accidente)	Estabilizadores ortóticos
Máquina de diatermia	Tablero de drenaje de postura
Máquina electrostática	Centro portátil de oxígeno previamente ajustado
Ayuda eléctrica de continencia	Dilatorio rectal
Grabadora de electrocardiograma	Máquinas de enseñanza para el habla
Extensor de mano	Estabilizadores espinales - pélvicos
Estabilizadores de fibra de vidrio	Aparato para la articulación del hueso temporal de la mandíbula (a menos que se deba a un accidente)

Atención médica que no está cubierta, continuación

Si un servicio, equipo o suministro no está listado en las páginas 37 a 40, NO ASUMA QUE ESTÁ CUBIERTO.

SI USTED TIENE UN HIJO CON NECESIDADES ESPECIALES, ALGUNOS SERVICIOS, EQUIPO O SUMINISTRO PODRÍAN ESTAR CUBIERTOS. (vea la página 13)

Vea la página 45 para una lista de servicios de tratamiento de salud mental o alcohol / drogas que no están cubiertos o que tienen límites.

Si usted tiene preguntas sobre algo que no está cubierto, lleve este manual al médico de su hijo y pídale que le ayude. Usted también puede llamar a
Servicios al Cliente al
1-800-422-4658
para ayuda.

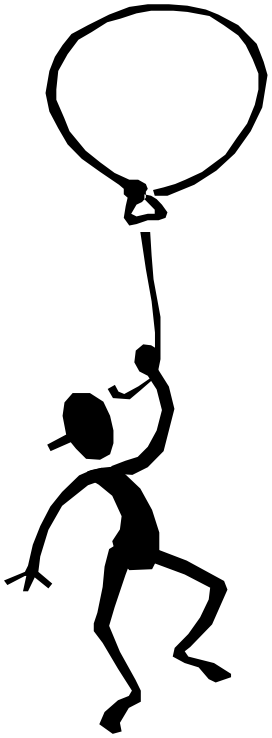
Yendo al médico o consejero para tratamiento de salud mental, alcohol o drogas

Cuando usted lleve a su hijo al médico o consejero, por favor lleve la tarjeta de identificación de su hijo con usted. Si la tarjeta de identificación dice que hay un **pago compartido de $5 por visita a consultorio / paciente externo**, usted debe pagar esa cantidad en el momento de la visita.

Si la tarjeta de identificación dice que hay $0 de pago compartido por visita a consultorio / paciente externo, entonces usted no paga nada.

Paciente externo Visitas - Si su hijo necesita visitas de paciente externo para tratamiento de salud mental, alcohol o drogas:

1. Escoja uno de los tipos de médicos o consejeros listados en la página 43 de este manual. El médico o consejero podría trabajar en un consultorio privado, en un centro local de salud mental, o en algún otro entorno.
2. No se requiere autorización previa para las primeras 26 visitas combinadas para tratamiento de salud mental y alcohol o drogas comenzando el 1 de julio de cada año. Las 26 visitas son el total de las visitas para tratamiento de salud mental y alcohol o drogas. Usted **no** recibe 26 visitas para salud mental y otras 26 visitas para tratamiento de alcohol y drogas. Si su hijo ya está recibiendo tratamiento cuando se inscribe, asegúrese de que el tipo de médico o consejero que su hijo está viendo está listado en la página 43; de no ser así, llame al 1-800-753-3224.
3. Si se espera que su hijo necesite 27 o más visitas durante el Año de Plan (del 1 de julio al 30 de junio), usted o el médico de su hijo o consejero debe llamar al **Administrador de Caso de Salud Mental** en la visita #18 para solicitar un Reporte de Tratamiento de Paciente Externo si su médico o consejero todavía no tiene uno. Para obtener este formulario, llame al **1-800-753-3224.**
4. El Administrador de Caso de Salud Mental debe recibir el Reporte de Tratamiento de Paciente Externo lleno antes de la visita #27.



Yendo al médico o consejero para tratamiento de salud mental, alcohol o drogas, continuación

Si usted tiene preocupaciones sobre la salud mental o emocional de su hijo y su hijo no está buscando tratamiento en la actualidad, NC Health Choice ofrece seis (6) visitas de paciente externo por año para evaluación e intervención temprana.

Usted puede llevar a su hijo a un proveedor elegible para evaluar si corre riesgo de desarrollar un problema de salud mental, alcohol o drogas. Además de la evaluación, su hijo podría recibir sesiones de consejería individuales y de grupo.

- La evaluación y consejería no debe totalizar más de 6 visitas cada año, del 1 de julio al 30 de junio. Estas visitas contarán hacia las 26 visitas combinadas de paciente externo.
  (vea la página 41)

- Los proveedores de estas seis visitas deben tener las mismas credenciales que son en la actualidad requeridas por el Plan para terapia de paciente externo.
  (vea la página 43)

- Los proveedores pueden ver a su hijo en un centro de salud dentro de la escuela, un centro de salud mental, un consultorio privado, una clínica de paciente externo, o cualquier otro entorno.

- Aparte de estas seis visitas, un diagnóstico de enfermedad mental o alcohol / drogas es requerido para que exista un pago.

Yendo al médico, o consejero para tratamiento de salud mental, alcohol o drogas, continuación

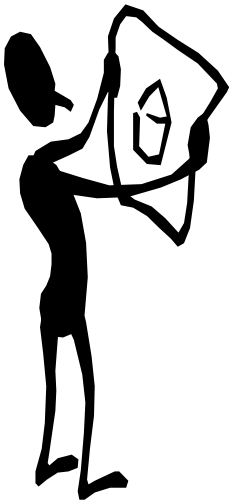
Esta es una lista de tratamiento para salud mental, alcohol y drogas profesionales cuyo cuidado o tratamiento está **cubierto** por NC Health Choice. Si usted está buscando servicios para su hijo en un centro de salud mental, el centro es responsable de asegurarse que el cuidado es suministrado por un profesional listado abajo.

- **Psiquiatra autorizado (MD)** o (**DO**)
- **Psicólogo autorizado** (**PhD**), (**EdD**) o (**PsyD**)
- **Trabajador clínico social certificado** (**CCSW**)
- **Trabajador social clínico autorizado** (**LCSW**)
- **Consejero profesional autorizado** (**LPC**)
- **Terapeuta matrimonial y de familia autorizado (LMFT)**
- **Consejero pastoral certificado en base a honorarios (PhD)**
- **Asociado psicológico autorizado** (**LPA)**; para servicios antes de el 1 de enero de 2004 debe haber sido supervisado y empleado por un psiquiatra autorizado o psicólogo autorizado
- **Asistente médico autorizado**; debe ser supervisado y empleado por un psiquiatra
- **Especialista clínico certificado en enfermería psiquiátrica y de salud mental** (RN, certificado por el Comité Estadounidense de Credenciales para Enfermeros el cual ahora certifica especialistas clínicos como enfermeros registrados de práctica avanzada, Certificados por la Junta,)
- **Enfermero registrado** (**RN**) o (**RN-C**); debe ser supervisado y empleado por un psiquiatra autorizado o psicólogo autorizado

Solamente para problemas de alcohol y drogas:

- **Consejero certificado de abuso de sustancias (CSAC)**
- **Médico (MD) o (DO);** autorizado como MD o DO en el estado en el que los servicios son suministrados, y estar certificado por la Sociedad Estadounidense de Medicina de la Adicción

Yendo al médico o consejero para tratamiento de salud mental, alcohol o drogas, continuación



Los siguientes tratamientos para salud mental, alcohol y drogas están cubiertos en adición a las visitas de paciente externo:

- Cuidado de paciente interno en hospital
- hospitalización parcial
- tratamiento residencial a varios niveles
- desintoxicación
- varios tratamientos que son basados en la comunidad
- cuidado de espera (alivio) de emergencia
- cuidado en un programa estructurado o intensivo de paciente externo (mínimo de 9 horas por semana, personal múltiple, varios métodos de tratamiento)
- pruebas psicológicas (diferente a la de las primeras 26 visitas de paciente externo)

Usted debe seguir los pasos de abajo **antes** de obtener los servicios cubiertos listados abajo:

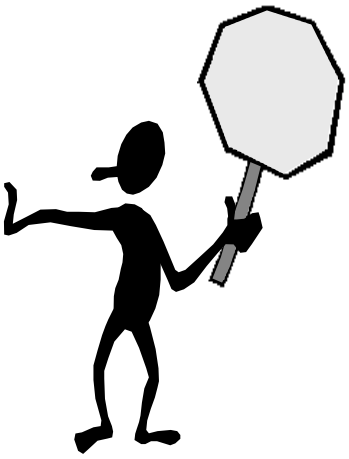
1. Pida al médico o consejero de su hijo que llame al **Administrador de Caso de Salud Mental al 1-800-753-3224** antes de obtener tratamiento. Si el médico o consejero de su hijo no obtiene autorización previa cuando la misma es requerida, usted podría ser responsable por la totalidad del costo. El Administrador de Caso de Salud Mental suministrará decisiones de aprobación previa dentro de los siguientes tres (3) días laborales después de obtener toda la información necesaria.
2. Si su hijo ya está recibiendo tratamiento cuando se inscribe, haga que el médico o consejero de su hijo llame al **Administrador de Caso de Salud Mental inmediatamente al 1-800-753-3224.**
3. En una emergencia, lleve a su hijo al médico u hospital más cercano. Haga que el médico o el hospital llame al **Administrador de Caso de Salud Mental al 1-800-753-3224** inmediatamente antes de la hospitalización y antes de comenzar cualquier tratamiento de seguimiento. Los empleados del hospital son responsables de contactar al Administrador de Caso de Salud Mental cuando su hijo sea hospitalizado y cuando se espera que una estadía se prolongue más allá del periodo de la primera aprobación. Los empleados del hospital proporcionan más información para considerar si una estadía más larga puede ser aprobada.

El Administrador de Caso de Salud Mental proporcionará una decisión sobre si el cuidado puede o no ser aprobado dentro de los siguientes tres (3) días laborales después de obtener toda la información necesaria

Yendo al médico o consejero para tratamiento de salud mental, alcohol o drogas, continuación

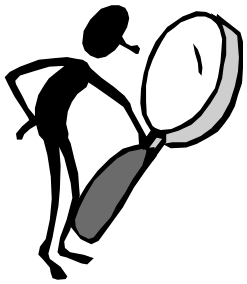
Servicios no cubiertos de salud mental, alcohol, y drogas:

(Esta es solamente una lista parcial.)



- Pruebas realizadas solamente para determinar problemas educativos o del aprendizaje.
- Tratamiento ordenado por la corte excepto cuando es certificado previamente por el Administrador de Caso de Salud Mental como médicamente necesario.
- Dos o más visitas de psicoterapia durante el mismo día.
- Cualquier tipo de servicio suministrado por teléfono.
- Cualquier servicio médico no cubierto suministrado en un entorno de salud mental, alcohol o drogas.

Fraude

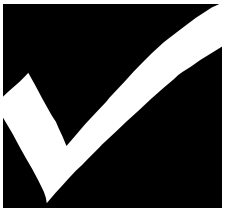


Es un crimen que cualquiera, a sabiendas y de forma voluntariosa, solicite, obtenga cobertura o solicite y reciba tratamiento médico:

- haciendo una declaración falsa, no dando la información completa y correcta o falsificando información;

- ayudando a otra persona, bien sea directa o indirectamente, a intentar o de hecho a obtener dinero, servicios o cualquier cosa de valor a través de NC Health Choice; o

- hacer mal uso de la tarjeta NC Health Choice mediante la venta, intercambio de información o permitiendo que otra persona use la tarjeta.



Si una persona comete fraude, enfrentará cargos criminales y el niño podría perder la cobertura.

AYUDE A DETENER EL FRAUDE:

Siempre revise la Explicación de Beneficios para asegurarse que es correcta la información sobre los artículos o servicios que su hijo recibió. Si usted sospecha que ha sido cometido un acto fraudulento contra NC Health Choice, por favor reporte este incidente a la Unidad de Investigaciones Especiales llamando a la LÍNEA ACTIVA DEL FRAUDE sin cargo al **1-800-324-4963.**

Cómo presentar un reclamo

En el estado de Carolina del Norte la mayoría de los hospitales presentarán los reclamos para su hijo. Generalmente, la mayoría de los médicos, muchas farmacias y compañías de medicamentos ordenados por correo también presentarán los reclamos. Usted debe mostrar la tarjeta de identificación de su hijo. Cuando lleve a su hijo al médico, hospital o compre un medicamento recetado pida que el reclamo sea presentado con NC Health Choice.

Cuando un médico, u otra compañía médica no presente un reclamo, usted tendrá que presentarlo usted mismo. Usted puede obtener formularios de reclamo llamando a **Servicios al Cliente al 1-800-422-4658**.

Existen dos (2) diferentes formularios de reclamo: uno para **servicio médico**, **tratamiento para salud mental, alcohol y drogas** y uno para **medicamentos recetados.**

Servicio médico, tratamiento para salud mental, alcohol y drogas

Complete el formulario y adjunte una copia de los cargos del médico. Los cargos del médico deben incluir:

- nombre del médico
- fecha del servicio
- cargos detallados
- queja o síntoma (diagnóstico)
- firma del médico

Envíe por correo los reclamos a:
NC Health Choice
P O Box 30025
Durham, NC 27702-3025

Cómo presentar un reclamo por medicamentos recetados

Para preguntas relacionadas con beneficios o pago de medicamentos recetados, por favor contacte a AdvancePCS al **1-888-693-7750**

Envíe por correo los reclamos a:
AdvancePCS
P O Box 853901
Richardson, TX 75085-3901

Si usted tiene preguntas

Si usted tiene preguntas sobre reclamos y cuidado médico cubierto para su hijo, por favor llame a
Servicios al Cliente
al
1-800-422-4658.

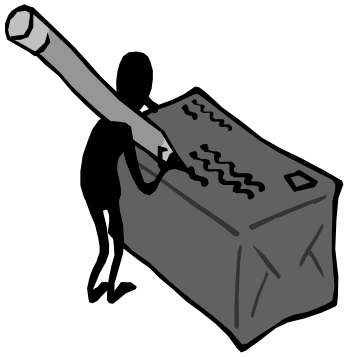
Usted puede también escribir a la siguiente dirección:

NC Health Choice
P O Box 30111
Durham, NC 27702-3111

Si usted tiene preguntas sobre tratamiento de salud mental, alcohol o drogas para su hijo, por favor llame al
Administrador de Caso de Salud Mental
al
1-800-753-3224.

Usted puede también escribir a la siguiente dirección:

NC Health Choice
Administrador de Caso de Salud Mental
P O Box 12438
Research Triangle Park, NC 27709-2438



Programa de Ayuda a los Pacientes de Cuidado Administrado (MCPA)

El Programa de Ayuda a los Pacientes de Cuidado Administrado (MCPA) está disponible para explicar los derechos de su hijo; responder preguntas sobre el cuidado administrado; proveer consejo sobre la cobertura; y ayudarle a usted a entender el proceso de revisión y los procedimientos de apelación. **La ayuda a través de MCPA no está disponible para servicios relacionados con los dientes.**

Programa de Ayuda a los Pacientes de Cuidado Administrado
Departamento de Justicia de Carolina del Norte
PO Box 629
Raleigh, NC 27602-0629
(866) 867-MCPA (6272) sin cargo

Apelaciones médicas

Por favor contacte a Servicios al Cliente, dentro de los siguientes 60 días de la negativa original o decisión de beneficios. Para ayuda y si usted no está de acuerdo con esa decisión, usted puede presentar una apelación formal.

LA MAYORIA DE LOS PROBLEMAS PUEDEN RESOLVERSE SIN PRESENTAR UNA APELACIÓN
POR FAVOR LLAME A SERVICIOS AL CLIENTE **PRIMERO.**

Todas las apelaciones deben ser recividas por escrito dentro de los siguientes **60 días** de la fecha de la **primera** negativa o decisión de beneficios.

Si usted necesita ayuda para presentar una apelación para su hijo, puede pedirlo a una de las siguientes personas que presenten una apelación a su nombre:

- el médico o consejero de su hijo
- un miembro de la familia inmediata
- una persona con poder legal o tutela legal sobre el niño cubierto
- un abogado que usted contrata
- otra persona incluyendo usted, un miembro de la familia, un amigo, o un empleado del departamento de servicios sociales o departamento de salud del condado

(Nota: usted debe presentar un formulario de autorización escrito y firmado)

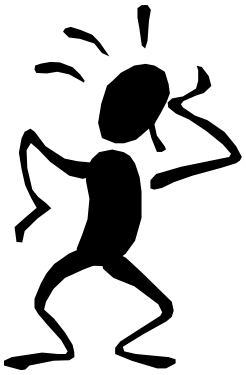
Para obtener un formulario de autorización usted puede llamar a Servicios al Cliente al 1-800-422-4658

Apelaciones médicas, continuación

Los beneficios y servicios que están claramente declarados como no cubiertos en este cuaderno de beneficios no pueden ser apelados, y son considerados Exclusiones de los Beneficios. NC Health Choice llevará a cabo una revisión para asegurarse de que los beneficios han sido correctamente aplicados.

NC Health Choice ofrece 3 niveles de apelación.

Nivel 1: Usted debe enviar su solicitud dentro de los siguientes **60 días** de la **primera** negativa o decisión de beneficios. Usted puede solicitar un formulario de apelación a Servicios al Cliente al 1-800-422-4658. Usted recibirá una carta de NC Health Choice dentro de los siguientes 3 días laborales, para informarle quién estará manejando su caso, y cómo dar más información, de ser necesario.



El caso de primer nivel puede tomar 30 días a partir de la fecha en que CPC recibió la solicitud, para completarse.

Si usted no está de acuerdo con la decisión de su apelación de primer nivel, puede presentar una apelación de Nivel 2.

Nivel 2: Usted debe enviar su solicitud dentro de los siguientes **60 días** de la carta de apelación de Nivel 1. Usted puede solicitar formulario de apelación de Servicios al Cliente al 1-800-422-4658. Usted recibirá una carta de NC Health Choice dentro de los siguientes 10 días laborales, para informarle quién estará manejando su caso, y cómo dar más información, de ser necesario.

NC Health Choice sostendrá una junta especial, dentro de los siguientes 45 días, por teléfono, a la cual usted, o alguien que usted quiera, puede acudir. Un panel de expertos independiente revisará el caso y tomará una decisión. NC Health Choice le informará de la decisión dentro de los siguientes 7días laborales después de la junta.

Si usted no está de acuerdo con la decisión de su apelación de segundo nivel, puede presentar una apelación de Nivel 3.

Apelaciones médicas continuación

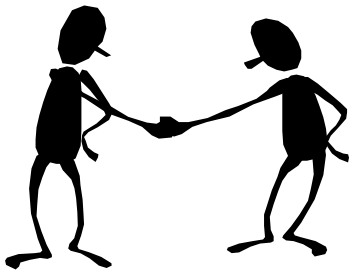
Nivel 3: Usted debe enviar su solicitud dentro de los siguientes **60 días** de la carta de apelación de Nivel 2. Usted puede solicitar un formulario de apelación a Servicios al Cliente al 1-800-422-4658.

Dependiendo del tipo de caso, su apelación de Nivel 3 será, bien sea, con el Departamento de Seguros de Carolina del Norte para que sea estudiada por un experto médico independiente; o por el Administrador Ejecutivo y la Junta de Directores. Siga las instrucciones en la carta de decisión de Nivel 2.

Revisión acelerada: Usted puede solicitar una revisión más rápida o acelerada en cualquier momento del proceso de apelación, **si** una demora arriesgase la vida, salud o capacidad de su hijo de recobrar sus funciones. Llamando a Servicios al Cliente al 1-800-422-4658 puede comenzar una revisión acelerada. Esta apelación sigue el mismo proceso, pero NC Health Choice le informará la decisión dentro de los siguientes 4 días laborales después de aceptar y acelerar la revisión.

Las apelaciones médicas deben enviarse a:

NC Health Choice
Coordinador de Apelaciones
P O Box 3869
Durham, NC 27702-3869



Apelaciones de salud mental, alcohol y drogas

Todas las apelaciones para tratamiento de salud mental, alcohol y drogas deben someterse dentro de los siguientes 60 días a partir de la fecha de la carta que indica que los servicios no están cubiertos.

NC Health Choice ofrece tres (3) niveles de apelación. El Administrador de Caso de Salud Mental lleva a cabo los dos primeros niveles. El tercer nivel es realizado por el Departamento de Seguros de Carolina del Norte.

Si usted necesita ayuda para presentar una apelación para su hijo para tratamiento de salud mental, alcohol y drogas, usted puede pedir a una de las siguientes personas que presente una apelación a su nombre:

- el médico o consejero de su hijo
- un miembro inmediato de la familia
- una persona con poder legal o tutela legal del niño cubierto
- un abogado que usted contrate

Usted puede pedir a otras personas que le ayuden a presentar una apelación para su hijo. Usted debe enviar una autorización escrita y firmada declarando que una persona puede actuar a nombre suyo y de su hijo, tal como:

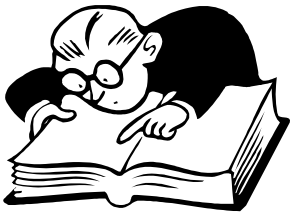
- un amigo
- un empleado del Departamento de Servicios Sociales o del Departamento de Salud del Condado

Las apelaciones para **tratamiento para salud mental, alcohol y drogas** deben enviarse a:

NC Health Choice
Administrador de Caso de Salud Mental
P O Box 12438
Research Triangle Park, NC 27709-2438

Todas las decisiones de apelación están basadas en cobertura enunciada en los Estatutos Generales de Carolina del Norte y en las normas médicas aprobadas de NC Health Choice.

Términos y definiciones



Medicamento recetado de marca
Un medicamento recetado "de marca" es la "marca" o nombre "comercial" para una droga producida por una compañía. Para reducir la cantidad de su pago compartido, pregunte a su médico si un medicamento "genérico" substituto sería una buena elección. (Vea la definición de "Medicamento recetado genérico" abajo.)

Niño / Hijo
Una persona menor de 19 años de edad que vive en el estado de Carolina del Norte según está determinado por los departamentos de servicios sociales del condado o los departamentos de salud del condado.

Niño con necesidades especiales
Un niño con necesidades especiales inscrito en NC Health Choice que tiene una condición médica o de salud mental, o un problema con el alcohol o el abuso de drogas, que ha durado o se espera que dure por doce (12) o más meses, interfiere con la rutina diaria del niño, y requiere más atención médica y manejo familia que la que necesitan la mayoría de los niños.

Cobertura
Los beneficios que son pagados por NC Health Choice por atención médica cubierta, tratamiento de salud mental, alcohol y drogas y medicamentos recetados.

Pago compartido
Parte del cargo que la familia o el guardián del niño cubierto podría tener que pagar por tratamiento cubierto.

Servicios cubiertos
Tratamientos médicos, dentales, de salud mental, alcohol y drogas que pueden ser cubiertos bajo NC Health Choice.

Servicios al cliente
Oficina que responde preguntas sobre NC Health Choice y proporciona ayuda con el procesamiento de reclamos.

Términos y definiciones, continuación

Medicamento recetado genérico
Un medicamento recetado "genérico" es una droga que es fabricada por más de una compañía. Si su médico permite que el farmacéutico seleccione el medicamento "genérico", él tiene la libertad de escoger un medicamento menos costoso. Esto le ahorrará dinero a usted y al Programa Health Choice. Los medicamentos "genéricos" son con frecuencia un sustituto efectivo para los medicamentos de marca. El pago compartido por medicamento "genérico" es menor.

Límites
Cuando un servicio podría estar cubierto pero solamente un cierto número de visitas o cantidad de dinero puede ser pagado, o solamente un cierto tipo de médico o profesional médico puede proporcionar el cuidado.

Necesidad médica
El tratamiento necesario y apropiado según está definido por las políticas médicas y el Administrador Ejecutivo y la Junta de Directores del Plan de Salud del Estado.

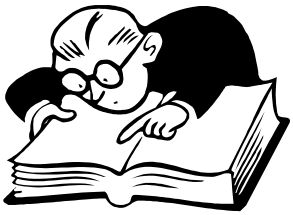
Administrador de Caso de Salud Mental
El Administrador de Caso de Salud Mental es responsable de determinar la necesidad médica para su hijo. Por favor llame antes de comenzar un tratamiento de salud mental o alcohol / drogas, y el Administrador de Caso de Salud Mental decidirá cuáles servicios y suministradores pueden pagarse.

Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte (NC DHHS)
Agencia estatal que administra NC Health Choice, y maneja la aprobación para niños con necesidades especiales.

Servicios no cubiertos
Cualquier cuidado, tratamiento, servicio o suministro que no puede ser pagado por NC Health Choice.

Año de Plan
Igual que el año fiscal del Estado de Carolina del Norte (Del 1 de julio al 30 de junio).

Términos y definiciones, continuación



Certificación previa a la hospitalización y aprobación de periodo de estadía
Este proceso asegura que las admisiones de hospital y el número de días de estadía en el hospital son los correctos para la condición de un niño. Esto incluye centros y programas para tratamiento médico, de salud mental, alcohol y drogas. (Esto es diferente de la **aprobación previa** o de llamar a **Servicios al Cliente** para información.)

Medicamento recetado
Un medicamento aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) que puede ser comprado solamente con una receta prescrita por un médico. (Un medicamento puede ser comprado sin una receta prescrita por un médico no está cubierto.)

Aprobación previa
Un proceso asegura que cierta atención médica y servicios cubiertos son médicamente necesarios para tratar la condición de un niño. (Esto es diferente a llamar a **Servicios al Cliente** para información o a obtener **certificación previa a la hospitalización y aprobación de periodo de estadía** para una estadía en el hospital.)

Información Protegida de Salud (PHI)
PHI información personal acerca de su hijo. La PHI incluye tratamiento médico, cobertura, si un reclamo ha sido presentado o pagado y otra información sobre su hijo. Se podría requerir autorización para liberar la PHI de su hijo.

Bienestar
Visita médica cuando su hijo no está enfermo o lesionado.

Año
El periodo de tiempo que el departamento de servicios sociales del condado dictamina que un niño puede estar cubierto bajo NC Health Choice (no ha de sobrepasar 12 meses).

Números telefónicos y direcciones importantes

LINEA DE RECURSOS DE SALUD FAMILIAR DE CAROLINA DEL NORTE

(Para averiguar información general o solicitar cobertura de NC Health Choice)

1-800-367-2229

SERVICIOS AL CLIENTE

(Para información general y preguntas sobre reclamos)

1-800-422-4658
1-919-765-7080 (Fax)

NC Health Choice
Servicios al Cliente
P O Box 30111
Durham, NC 27702-3111

APROBACION PREVIA

(Para información general y preguntas sobre aprobación previa)

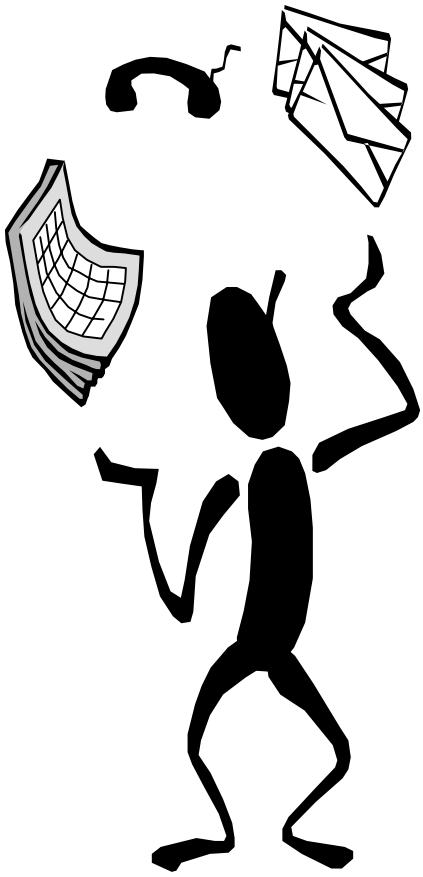
1-800-422-1582
1-919-765-4890 (Fax)

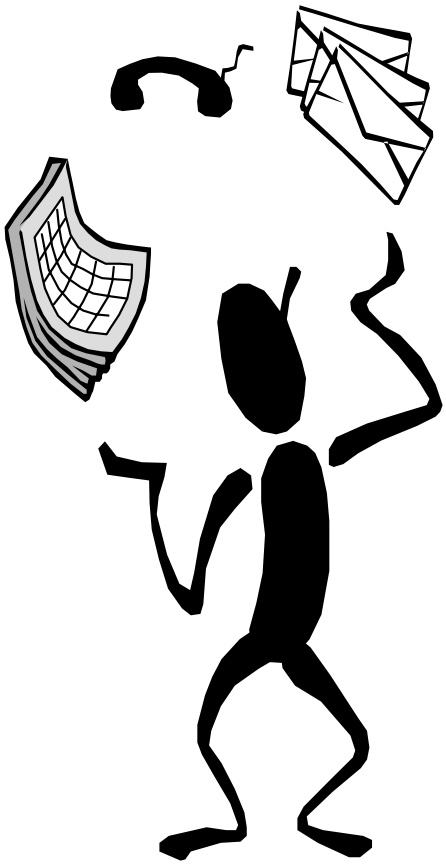
NC Health Choice
Revisión Médica
P O Box 30111
Durham, NC 27702-3111

ADMISION DE PACIENTE INTERNO EN HOSPITAL PARA TRATAMIENTO MÉDICO / QUIRURGICO

(Para obtener aprobación de una estadía en hospital)

1-800-672-7897
1-800-765-4891 (Fax)





TRATAMIENTO DE SALUD MENTAL, ALCOHOL Y DROGAS

(Para información general y preguntas)

1-800-753-3224
1-919-941-1007 (Fax)

Administrador de Caso de Salud Mental
P O Box 12438
Research Triangle Park, NC 27709-0438

NIÑOS CON NECESIDADES ESPECIALES

(Para información general y preguntas sobre servicios para niños con necesidades especiales)

1-800-737-3028

APROBACIONES DENTALES PREVIAS

(Para información general y preguntas sobre aprobaciones previas)

1-800-422-1582
1-919-765-4890 (Fax)

Analista Dental
P O Box 30111
Durham, NC 27702-3111

PROGRAMA DE AYUDA A LOS PACIENTES DE CUIDADO ADMINISTRADO

1-866-867-6272 (Sin cargo en Carolina del Norte)
1-919-733-6272

Departamento de Justicia de Carolina del Norte
P.O. Box 629
Raleigh, NC 27602-0629

PRESENTANDO TODOS LOS RECLAMOS
(EXCEPTO MEDICAMENTOS RECETADOS)
(Para que el médico de su hijo presente los reclamos)

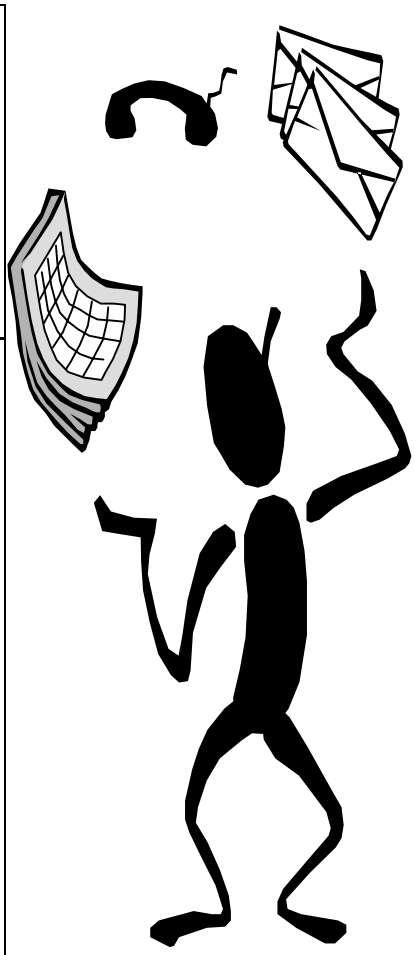
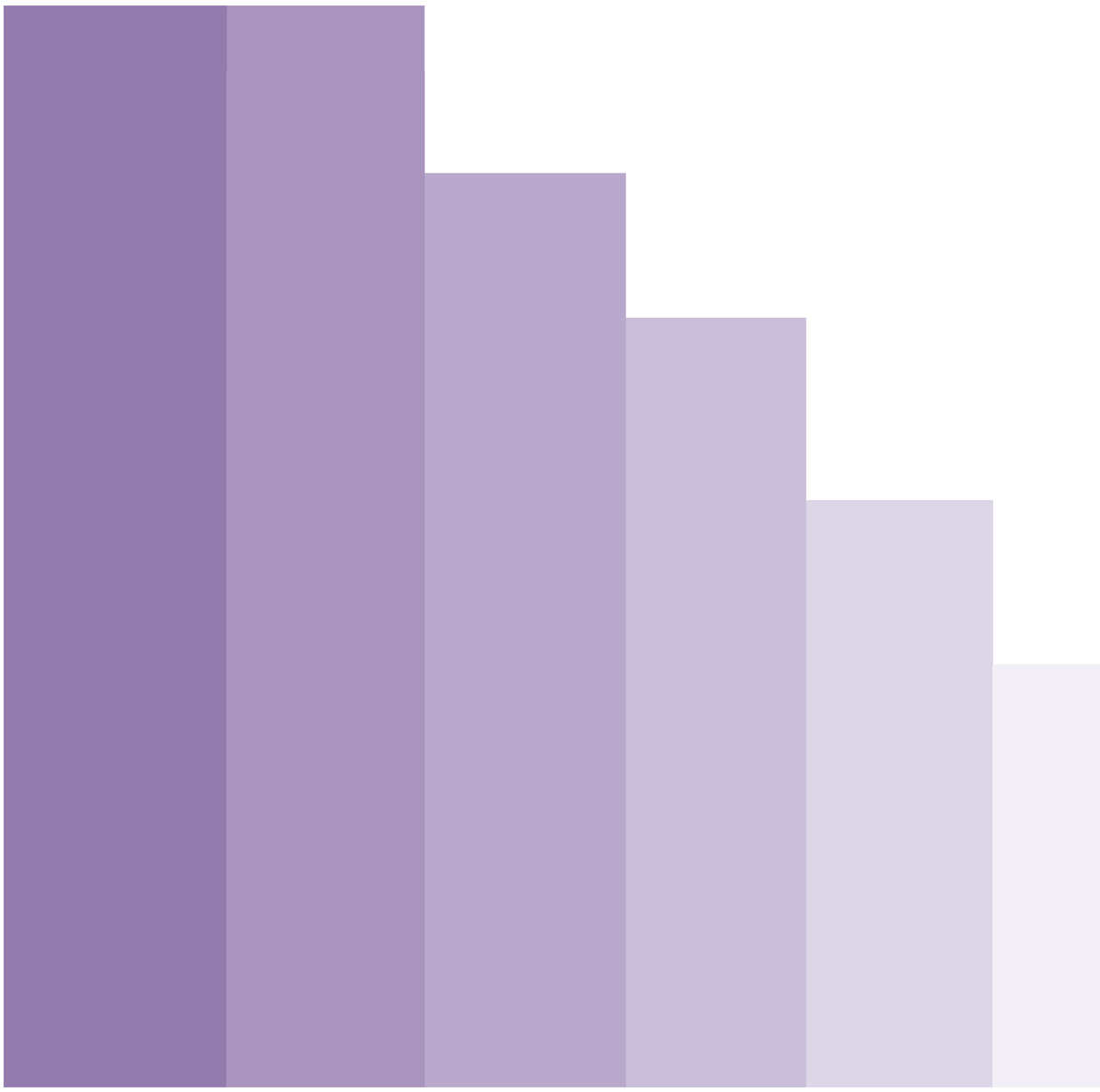
NC Health Choice
P O Box 30025
Durham, NC 27702-3025

PRESENTANDO RECLAMOS
MEDICAMENTOS RECETADOS SOLAMENTE
(Para que el farmacéutico de su hijo presente los reclamos)

AdvancePCS
P O Box 853901
Richardson, TX 75085-3901

APELACIONES

Las apelaciones de tratamiento de salud mental, alcohol y drogas deben enviarse a:
NC Health Choice
Administrador de Caso de Salud Mental
P O Box 12438
Research Triangle Park, NC 27709-2438

Las apelaciones médicas deben enviarse a:
NC Health Choice
Revisión Estatal
P O Box 3869
Durham, NC 27702-3869
1-919-765-2923 (Fax)

Las apelaciones de medicamento recetado deben enviarse a:
Oficina de Beneficios de Salud del Estado
Attn.: Coordinador de Apelaciones de Farmacia
4509 Creedmoor Road, Suite 102
Raleigh, NC 27612