

¿Qué contiene la Guía?

	Índice
Cómo utilizar la Guía.....	2
Términos más comunes.....	3
Índice.....	4
 Sus servicios médicos	
¿Qué es una HMO?.....	6
Hágase cargo de sus cuidados médicos.....	8
Al elegir una HMO.....	10
El costo de los servicios médicos.....	12
Mantenga su seguro médico.....	14
Enfermedades preexistentes.....	16
Su HMO de Medi-Cal.....	18
Su HMO de Medicare.....	20
 Usted y su doctor	
Al elegir un doctor.....	22
La comunicación con su doctor.....	24
Al elegir un tratamiento.....	26
Si tiene una discapacidad.....	28
Si el inglés no es su idioma.....	30
 Sus beneficios	
Conozca sus beneficios.....	32
Revisiones médicas de rutina.....	34
El cuidado médico de los niños.....	36
Al ir a un especialista.....	38
Medicinas y equipo médico.....	40
Los cuidados de salud mental.....	42
Emergencias y cuidados de urgencia.....	44
Hospitalización.....	46
Los cuidados al final de la vida.....	48
 Problemas con su plan de salud HMO	
Si tiene quejas.....	50
¿Necesita ayuda adicional?.....	52
Solicite una Revisión Independiente.....	54
 Recursos	
Recursos disponibles.....	56
Servicio al Cliente.....	60



© Stephen Simpson/Gettyimages/IFG



Human Issues Collaborative



© Charles Thatcher/Gettyimages/Stone



© Patrick Molnar/Gettyimages/IFG

Preguntas y respuestas

P: ¿Por qué es necesario tener un seguro médico?

R: Los seguros médicos son bastante caros, pero si usted no cuenta con uno, cualquier accidente o enfermedad sería podría dejarlo endeudado.

P: ¿Puedo seguir viendo a mi doctor si contrato los servicios de un plan de salud HMO?

R: Solamente si su doctor pertenece a la red de la HMO. De lo contrario, usted tendrá que elegir a un doctor dentro de la red. Vea la página 22.

P: ¿Puedo ver a un especialista en caso de ser necesario?

R: Sí, pero tendrá que seguir el proceso de referencias de su HMO. Y por lo general tendrá que ver a un especialista dentro de la red. Vea la página 38.

P: ¿Puedo seguir con mi HMO si me mudo de ciudad?

R: Depende del área de servicio de su HMO. Esto se refiere al área específica en la que opera su HMO. Si se encuentra fuera del área, únicamente se cubrirán cuidados de emergencia o de urgencia. Vea la página 44. Las HMOs pueden cambiarse de área e instalarse dentro o fuera del área donde usted vive.

En California la mayoría de las personas pertenecen a una Organización de Mantenimiento de la Salud, mejor conocidas como HMOs. Como cualquier otro seguro médico, los planes de salud HMO tienen una serie de reglas a seguir para poder ofrecer servicios. Esta guía puede ayudarle a conocer estas reglas y recibir los servicios que necesita.

A diferencia de otro tipo de seguros médicos, cada HMO cuenta con una red de doctores, laboratorios, hospitales y otros proveedores, los cuales trabajan para la HMO o tienen un contrato con ella. Usted recibirá los servicios de salud que necesita por parte de los proveedores dentro de la red. Por lo general, tendrá un doctor familiar, el cual le brindará el cuidado necesario y administrará los tratamientos que usted necesite.

Todos los seguros médicos limitan los servicios que usted puede recibir

Dentro de una HMO, por lo general el doctor decide si usted necesita cierto servicio. Algunas veces su HMO también tendrá que aprobar el servicio.

Servicios que le ayudan a mantenerse sano

Muchas HMOs ofrecen información sobre paternidad, nutrición y otros temas de salud.





© Mel Curtis/Getty Images/PhotoDisc

Tomás está contento con su HMO
 “Sé a dónde ir y qué esperar”. Pero John no está de acuerdo. “El plan que ofrecen en mi nuevo empleo es una HMO, tuve que cambiar de doctor y ahora no puedo ver al especialista de antes”.

Las HMOs limitan los doctores que usted puede ver

Por lo general, una HMO únicamente paga por los servicios que usted recibe por parte de los doctores, hospitales y otros proveedores dentro de su red. Pida una lista de los proveedores que pertenecen a su HMO.

Lo que usted puede hacer

Si tiene seguro médico a través de su empleo

- La mayoría de las personas obtienen seguro médico a través de su empleo. A este tipo de seguro se le llama cobertura de grupo.
- Pida información sobre todos los planes que ofrece su empleador. Estos planes pueden cambiar cada año. También las cuotas y beneficios de cada plan pueden cambiar.
- Sus dependientes, como su esposo/a, su pareja o sus hijos, también pueden recibir seguro a través de su empleo. Si dejan de ser sus dependientes económicamente, o si su seguro cambia, el seguro de ellos cambiará también. Vea la página 14.

Existen varios tipos de HMOs

- La mayoría de las HMOs tienen contratos con muchos doctores y hospitales. Cada doctor puede ser miembro de varias redes de HMOs.
- En algunas HMOs los proveedores trabajan únicamente para ellas y todos sus pacientes son miembros de la HMO.
- Vea la información sobre HMOs de Medicare en la página 20.
- Vea la información sobre HMOs de Medi-Cal en la página 18.
- Para información sobre HMOs a bajo costo para mujeres y niños, vea la página 36.
- Para información general sobre las HMOs, visite www.opa.ca.gov.

¿Necesita ayuda con su plan de salud HMO?

- Si tiene alguna pregunta o problema, primero contacte a la oficina de **Servicio al Cliente** de su HMO. Busque el número en su tarjeta de membresía o en la página 60.
- Si tiene algún problema que no puede resolver con su HMO, vea la página 50 o llame al **Centro de Ayuda HMO**.
- Si su seguro médico no es una HMO, puede recibir asistencia en el **Departamento de Seguros**.

Dónde puede encontrar ayuda

Centro de Ayuda HMO (HMO Help Center)

Información y asistencia para miembros de HMOs en California

1-888-HMO-2219

www.hmohelp.ca.gov

Departamento de Seguros (Department of Insurance)

Información y ayuda al consumidor

1-800-927-4357

www.insurance.ca.gov

Oficina del Defensor del Paciente (Office of the Patient Advocate)

Reportes de información sobre las HMOs de California

1-866-466-8900

www.opa.ca.gov

Servicio al Cliente (Member Services)

Encuentre el número de su HMO en la página 60

Preguntas y respuestas

P: ¿Soy el único que piensa que los planes de salud HMO son muy complicados?

R: No. El aprender a utilizar el sistema de las HMOs puede ser difícil. Esta guía puede ayudarle.

P: ¿Sirve de algo poner una queja?

R: Sí. Algunos estudios indican que aquellos pacientes que se quejan y demandan mejores servicios, realmente los obtienen. También se recuperan más rápido.

P: ¿Cómo puedo saber cuáles son mis derechos?

R: Usted puede conocer sus derechos en esta guía. Entre más conozca sus derechos, mayores posibilidades tendrá de obtener lo que necesita. Visite www.hmohelp.ca.gov o www.calpatientguide.org.

Ya sea que tenga que elegir un plan de salud HMO, un doctor o decidir sobre qué tratamiento seguir, el tomar decisiones sobre sus cuidados médicos puede ser todo un reto. Sin embargo, al estar bien informado y al saber lo que necesita, seguramente obtendrá mejores servicios.

Esta guía puede ayudarle a estar mejor informado para así poder tomar mejores decisiones. También puede hablar con su doctor y con otros proveedores de servicios de salud. Además puede buscar información adicional en una biblioteca, en el Internet y en la oficina de educación de la salud de su HMO.

Si se informa y expresa sus necesidades, usted y su familia podrán aprovechar al máximo los servicios que ofrece su HMO.

Cuando necesite información

- Haga una lista de sus preguntas.
- Sea persistente. Pregunte hasta que obtenga la información que necesita.
- Tome notas.
- Pida el nombre de la persona con quien hable.
- Acompañese de un amigo o familiar para que le den apoyo.
- Si no consigue la información que necesita, pregunte a dónde puede llamar o pida hablar con un supervisor.
- Mantenga una copia de los documentos importantes.

© Ron Chapple/Thinkstock/PictureQuest



Al principio estábamos muy confundidos

“Cuando decidimos hacerlos miembros de una HMO nos sentimos agobiados con tanta información, pero preguntamos y aclaramos nuestras dudas. Ahora estamos contentos con la HMO y el doctor que elegimos”.



© Joe Patronite/Getty Images/The Image Bank

Es su decisión

Lidia y su doctor hablaron sobre las distintas medidas que podrían tomar para controlar su presión alta. Después ella misma decidió que es lo que le funcionaría mejor.

Cuando necesite un tratamiento

Antes de que usted o alguno de sus hijos reciban tratamiento, se le pedirá que dé y firme su consentimiento. Antes de firmar, asegúrese de entender bien de lo que se trata y el porqué. Pregunte sobre los riesgos y beneficios, y sobre otros tratamientos disponibles. No tome decisiones importantes si está sedado, mareado o bajo tensión. Vea la página 26.

Lo que usted puede hacer**Conozca su HMO**

- Lleve siempre consigo la tarjeta de membresía de su HMO.
- Conozca los servicios que cubre su HMO. Vea la página 32.
- Sepa qué hacer si tiene algún problema. Vea la página 50.

Usted tiene derecho a ver y a copiar su expediente médico

- Es conveniente tener una copia de su expediente en caso de que cambie de doctor o de plan.
- Usted debe poder ver su expediente médico en un plazo no mayor a 5 días después de solicitarlo por escrito.
- En la mayoría de los casos, la información en su expediente médico es privada y debe permanecer confidencial a menos que usted dé su consentimiento por escrito.
- Si no está de acuerdo con la información de su expediente, llame a la oficina de **Servicio al Cliente**. Visite www.calpatientguide.org.

Mantenga toda su información médica en un sólo lugar

- Guarde sus reportes de laboratorio y registro de vacunas.
- Guarde copias de la información sobre sus diagnósticos y tratamientos.
- Guarde copias de sus recibos médicos.
- Guarde copias de las cartas que usted envíe a su HMO.
- Guarde la información que le envíe su HMO sobre sus servicios.

Proteja sus deseos

Usted puede elegir quién tomará las decisiones sobre su salud en caso de que no pueda hacerlo. También puede elegir qué tratamiento quiere o no quiere seguir. Llene la forma de instrucciones anticipadas llamada "Advance Health Care Directive" y dé una copia a su doctor. Vea la página 49. Para obtener una forma, llame a la **Asociación de Cuidados de Salud de California**.

Dónde puede encontrar ayuda**Asociación de Cuidados de Salud de California (California Healthcare Association)**

Ordene las formas de instrucciones anticipadas (Advance Health Care Directive)

1-800-494-2001

www.calhealth.org

Centro de Ayuda HMO (HMO Help Center)

Información y asistencia para miembros de HMOs en California

1-888-HMO-2219

www.hmohelp.ca.gov

Guía del Paciente de California (California Patient Guide)

Una guía sobre los derechos de los pacientes

www.calpatientguide.org

Servicio al Cliente (Member Services)

Encuentre el número de su HMO en la página 60