



BlueCross BlueShield of Western New York

Nuestros estándares de calidad: Esforzándonos para mejorar, todos los días

Su salud es importante para nosotros. Trabajamos duro para asegurarnos de que pueda recibir un cuidado excelente cuando lo necesite. Hacemos esto al:

- Contar con programas y servicios que ayudan a asegurar que la calidad del cuidado de la salud que usted recibe sea aún mejor
- Apoyar a las miembros embarazadas y las nuevas mamás con herramientas e información
- Encontrar programas locales en su comunidad para ayudarle a recibir los servicios que necesita
- Albergar eventos para ayudarle a aprender acerca de su plan y aprovecharlo al máximo
- Seguir las reglas estatales y federales
- Analizar nuestros informes de calidad para encontrar nuevas formas de ofrecer un mejor cuidado

Sepa más acerca de la Administración de la calidad

¿Tiene preguntas acerca del programa de Administración de la calidad?

Llámenos o escríbanos. Podemos hablarle acerca de:

- Qué es la administración de la calidad
- Cómo nos estamos desempeñando y cuáles son nuestras metas
- Cómo estamos trabajando para mejorar las cosas para usted

También podemos enviarle información sobre nuestro programa de Administración de la calidad.

Llame al 1-866-231-0847 (TTY 711).

Manejo de caso: Ayudándole a manejar todas las piezas en movimiento

El cuidado de la salud puede ser abrumador. Nuestros encargados de caso pueden ayudar a facilitarlo. Sus proveedores saben cómo ayudarlo con su cuidado. Saber cómo cuidarse por su cuenta también es de gran ayuda. Eso es lo que hacen nuestros encargados de caso.

Como miembro de BlueCross BlueShield of Western New York, ofrecemos muchos tipos de servicios distintos. Su encargado de caso trabaja con usted y su proveedor para preparar un plan de cuidado. Tal vez ya esté trabajando con un encargado de caso y sepa cómo ponerse en contacto con este.

Si piensa que necesita servicios de manejo de caso o necesita ayuda para ponerse en contacto con su encargado de caso, llámenos al 1-866-231-0847 (TTY 711).

Nuestros encargados de caso también pueden llamar si:

- Usted o su doctor considera que el manejo de caso podría ayudarlo
- Usted ha salido recientemente del hospital y necesita ayuda con las visitas de seguimiento a otros proveedores
- Usted acude a menudo a la sala de emergencias (ER) para cuidado no urgente que podría ser manejado por su proveedor
- Usted llama a nuestra 24/7 NurseLine y necesita más seguimiento para cuidado corriente
- Usted tiene problemas físicos graves y necesita más ayuda
- Usted tiene problemas de salud del comportamiento y necesita más ayuda para trabajar con todos sus proveedores

WEBMWNY-0027-17

Su encargado de caso también puede ayudar con:

- Preparación de servicios de cuidado de la salud
- Obtener referidos y autorizaciones (aprobaciones) previas
- Verificar su plan de cuidado

Si lo llamamos, una enfermera o trabajador social:

- Se identificará siempre con su nombre, cargo y posición con BlueCross BlueShield.
- Le informará lo que ofrecemos.
- Hablará con usted sobre su salud y cómo está usted manejando diferentes aspectos de su vida.

Administración de utilización: Cómo tomamos decisiones sobre el cuidado y los servicios

Algunas veces, necesitamos tomar decisiones sobre cómo pagamos el cuidado y los servicios. Esto se llama Administración de utilización (UM).

Nuestro programa de UM:

- Identifica qué, cuándo y cuánto de nuestros servicios son necesarios por motivos médicos.
- Siempre se esfuerza por lograr los mejores resultados de salud posibles para nuestros miembros.

Nuestro programa de UM no:

- Les dice a los doctores que rechacen o le brinden menos servicios limitando o denegando cuidado.
- Suspende que ciertas personas reciban servicios.
- Premia a los doctores por limitar o denegar cuidado.

Cómo comunicarse con nuestro personal de Administración de utilización

Algunos servicios y beneficios de BlueCross BlueShield necesitan aprobación previa. Esto significa que su proveedor debe pedirle a BlueCross BlueShield que apruebe los servicios que él o ella desea que usted reciba. Los servicios que no necesitan aprobación son:

- Cuidado de emergencia
- Cuidado necesario después de una hospitalización

Nuestro equipo de Revisión de utilización analiza las solicitudes de aprobación. El equipo decide si:

- El servicio es necesario por motivos médicos
- El servicio es uno que está incluido en sus beneficios de BlueCross BlueShield

¿Qué debe hacer si BlueCross BlueShield no aprobará el cuidado que usted considera que necesita? Usted o su proveedor pueden pedirnos que lo analicemos nuevamente. Le informaremos a usted y a su proveedor cuando recibamos su solicitud. Puede pedirnos que analicemos nuevamente los servicios que:

- No estén aprobados
- Han sido limitados en la cantidad o duración de lo que fue solicitado

¿Tiene preguntas sobre una aprobación o una denegación que recibió? Llame a Servicios al Miembro al 1-866-231-0847 (TTY 711). Nuestro equipo de revisión de utilización o su encargado de caso/cuidado puede ayudar a responder sus preguntas.

¡Su opinión nos importa!

Todos los años, encuestamos a nuestros miembros acerca de los beneficios que ofrecemos. Si usted recibe una encuesta por correo, por correo electrónico o por teléfono, le pedimos que la complete. Ayúdenos a mejorar su plan.

Nueva tecnología en medicamentos y cuidado

Para garantizar que siempre estemos usando los tratamientos y equipos médicos más recientes con el fin de ayudarle a sentirse de lo mejor, nuestro director médico y nuestros proveedores revisan todos los cambios médicos más novedosos. Ellos miran:

- Tratamientos y servicios médicos
- Tratamientos y servicios de salud del comportamiento
- Medicamentos
- Equipos

También revisan los escritos médicos y científicos más actualizados. Con todos estos datos, toman en consideración:

- Si los cambios son seguros y útiles.
- Si estos cambios ofrecen los mismos resultados o resultados mejores que lo que se usa hoy.

Este trabajo se realiza para ayudarnos a determinar si debe añadirse un nuevo tratamiento o cuidado a sus beneficios.

Usted tiene derechos y responsabilidades

Como miembro de BlueCross BlueShield, usted tiene derechos y responsabilidades. Están enumerados en su manual del miembro. ¿Necesita una copia impresa de su manual del miembro? Llame a Servicios al Miembro al 1-866-231-0847 (TTY 711)

Sus beneficios y cómo obtener cuidado médico

¿Busca aprender más sobre nuestros servicios y beneficios? ¡Tome su manual del miembro! Puede leer sobre:

- **Cuidado de la salud preventivo:** Averigüe cómo ayudar a prevenir muchos problemas de salud y cómo vivir una vida más sana.
 - **Cuidado de la salud preventivo para mujeres:** Aprenda cómo obtener acceso a especialistas de la salud femenina para recibir servicios de cuidado de la salud regulares y preventivos.
 - **Beneficios y acceso a cuidado:** Averigüe más sobre sus beneficios y cómo recibir cuidado médico.
 - **Ayuda con el idioma:** Aprenda cómo obtener nuestra información en el idioma que use en su hogar.
 - **Farmacia:** Averigüe sobre sus beneficios y cómo recibir los medicamentos que necesita.
 - **Manejo de caso:** Asóciase con un encargado de caso para aprender más sobre las formas de obtener cuidado para sus problemas de salud.
 - **Derechos y responsabilidades del miembro:** Lea sobre sus derechos y responsabilidades.
 - **Notificación de prácticas de privacidad:** Aprenda más sobre cómo mantenemos su información privada segura.
 - **Necesidad médica:** Averigüe cómo decidimos si el cuidado es adecuado para usted basados en la cobertura adecuada y los niveles adecuados de cuidado y servicio.
 - **Directivas anticipadas:** Aprenda más sobre su derecho a usar una directiva anticipada (testamento en vida), tener uno en archivos y a la mano si no puede informarles a los demás el cuidado que desea para mantenerse con vida. Su proveedor tiene formularios de directiva anticipada y más información.
-

Nuestra Notificación de prácticas de privacidad

La notificación le informa cómo podemos usar y compartir sus datos médicos. También le dice cómo obtener estos datos. La notificación cumple con el conjunto de reglas de privacidad establecido por la Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA). Nuestra Notificación de prácticas de privacidad está su manual del miembro al igual que en línea. Llame a Servicios al Miembro al 1-866-231-0847 (TTY 711) si desea que le envíen por correo una copia de la Notificación de prácticas de privacidad.

¿Ya no es un niño? Puede ser hora de tener un nuevo PCP.

Es importante para usted recibir el cuidado adecuado de sus proveedores. Como adulto, puede elegir cambiarse de un proveedor que se especializa en cuidado de niños o adolescentes a un proveedor que se enfoca en tratar adultos. Esto incluye proveedores de salud física y del comportamiento. Podemos ayudar si quiere cambiarse. También podemos ayudarle a transferir sus registros médicos.

Comience pidiéndole a su PCP proveedor de salud del comportamiento actual una recomendación para un nuevo PCP o proveedor de salud del comportamiento de adultos. También estamos a su disposición para ayudar. Puede cambiar su PCP o proveedor de salud del comportamiento en cualquier momento. Es fácil con nuestra herramienta [Find a Doctor](#). O llame a Servicios al Miembro al 1-866-231-0847 (TTY 711).