



Manual del Miembro de Keystone First

Esta información es correcta a la fecha de revisión. Llame a Servicios al Miembro si tiene preguntas.

www.keystonefirstpa.com



Keystone First



Coverage by Vista Health Plan,
an independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

Keystone First cumple con las leyes federales vigentes sobre derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ancestros, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual.

Keystone First no excluye a las personas ni las trata de modo diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ancestros, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual.

Keystone First proporciona a las personas con discapacidades asistencias y servicios gratuitos para que puedan comunicarse con nosotros eficazmente, tales como:

- Intérpretes calificados en lenguaje de señas
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

Keystone First proporciona servicios de idioma sin cargo a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con **Keystone First** al **1-800-521-6860** (TTY **1-800-684-5505**).

Si cree que **Keystone First** no ha provisto estos servicios o ha discriminado de otra manera en función de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ancestros, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual, usted puede presentar una queja dirigida a:

Keystone First,
Member Complaints Department,
Attention: Member Advocate,
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Teléfono: **1-800-521-6860**, TTY **1-800-684-5505**,
Fax: **215-937-5367**, o
Correo electrónico:
PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com

The Bureau of Equal Opportunity,
Room 223, Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675,
Harrisburg, PA 17105-2675,
Teléfono: **(717) 787-1127**, TTY/PA Relay **711**,
Fax: **(717) 772-4366**, o
Correo electrónico: RA-PWBEOAO@pa.gov

Puede presentar una queja en persona, por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, Keystone First y la Oficina de Igualdad de Oportunidades están a su disposición para ayudarle.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal, teléfono o correo electrónico a:

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Avenue S.W.,
Room 509F, HHH Building,
Washington, DC 20201,
1-800-368-1019, **800-537-7697** (TDD).
OCRMail@hhs.gov

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Aviso contra la discriminación

ATTENTION: If you speak a language other than English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** or speak to your provider.

Spanish

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o hable con su proveedor.

Chinese; Mandarin

注意: 如果您说[中文], 我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务, 以无障碍格式提供信息。致电 **1-800-521-6860 (文本电话 1-800-684-5505)** 或咨询您的服务提供者。

Nepali

सावधान: यदि तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि निःशुल्क भाषिक सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। पहुँचयोग्य ढाँचाहरूमा जानकारी प्रदान गर्न उपयुक्त सहायता र सेवाहरू पनि निःशुल्क उपलब्ध छन्।
1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505) मा फोन गर्नुहोस् वा आफ्नो प्रदायकसँग कुरा गर्नुहोस्।

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** или обратитесь к своему поставщику услуг.

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** أو تحدث إلى مقدم الخدمة.

Haitian Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd aladispozisyon w gratis pou lang ou pale a. Èd ak sèvis siplemantè apwopriye pou bay enfòmasyon nan fòm aksèsib yo disponib gratis tou. Rele nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** oswa pale avèk founisè w la.

Vietnamese

LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số **1-800-521-6860 (Người khuyết tật 1-800-684-5505)** hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.

Ukrainian

УВАГА: Якщо ви розмовляєте українська мова, вам доступні безкоштовні мовні послуги. Відповідні допоміжні засоби та послуги для надання інформації у доступних форматах також доступні безкоштовно. Зателефонуйте за номером **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** або зверніться до свого постачальника.

Aviso contra la discriminación

Chinese; Cantonese

注意：如果您說[中文]，我們可以為您提供免費語言協助服務。也可以免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** 或與您的提供者討論。

Portuguese

ATENÇÃO: Se você fala português, serviços gratuitos de assistência linguística estão disponíveis para você. Auxílios e serviços auxiliares apropriados para fornecer informações em formatos acessíveis também estão disponíveis gratuitamente. Ligue para **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou fale com seu provedor.

Bengali

মনোযোগ দিন: যদি আপনি বাংলা বলেন তাহলে আপনার জন্য বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবাদি উপলব্ধ রয়েছে। অ্যাক্সেসযোগ্য ফরম্যাটে তথ্য প্রদানের জন্য উপযুক্ত সহায়ক সহযোগিতা এবং পরিষেবাদিও বিনামূল্যে উপলব্ধ রয়েছে। **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** নম্বরে কল করুন অথবা আপনার প্রদানকারীর সাথে কথা বলুন।

French

ATTENTION : Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliares appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ou parlez à votre fournisseur.

Cambodian

សូមយកចិត្តទុកដាក់: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយភាសា ឥតគិតថ្លៃគឺមានសម្រាប់អ្នក។ ជំនួយ និងសេវាកម្មដែលជាការជួយដ៏សមរម្យ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានតាមទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន ក៏អាចរកបាន ដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** ឬនិយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។

Korean

주의: [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.

Gujarati

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓફિસિલરી સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Tabla de contenidos

Tema	Página
Sección 1: Bienvenida	4
Introducción	5
¿Qué es HealthChoices?	5
Bienvenida a Keystone First	5
Servicios al Miembro	6
Tarjetas de identificación del miembro	7
Información de contacto importante	9
Emergencias	9
Información de contacto importante: Resumen	9
Otros números de teléfono	10
Servicios de comunicación	11
Inscripción	12
Servicios de inscripción	12
Cómo cambiar su plan de HealthChoices	12
Cambios en su hogar	13
¿Qué pasa si me mudo?	13
Pérdida de beneficios	13
Información sobre los proveedores	14
Cómo elegir su proveedor de atención primaria (PCP)	15
Cómo cambiar de PCP	16
Visitas al consultorio	16
Cómo obtener una consulta con su PCP	16
Normas de las consultas	17
Referencias médicas	17
Autorreferencias	18
Atención fuera de horario	18
Compromiso del miembro	19
Sugerencias de cambios a las políticas y los servicios	19
Comité de Asesoramiento de Educación para la Salud (HEAC) de Keystone First	19
Programa para la Mejora de la Calidad de Keystone First	19
Sección 2: Sus derechos y responsabilidades	21
Derechos y responsabilidades del miembro	22
Derechos del miembro	22
Responsabilidades del miembro	23
Privacidad y confidencialidad	24
Copagos	24
¿Qué sucede si se me pide un copago y no estoy de acuerdo?	25
Información de facturación	25
¿Cuándo puede cobrarme un proveedor?	25
¿Qué debo hacer si recibo una factura?	26

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Responsabilidad de terceros	26
Coordinación de beneficios	26
Programa de restricción o reclusión del receptor	27
¿Cómo funciona?	27
Denuncia de fraudes o abusos	28
¿Cómo denuncio el fraude o abuso de un miembro?	28
¿Cómo denuncio el fraude o abuso de un proveedor?	29
Sección 3: Servicios de la salud física	30
Servicios cubiertos	31
Servicios que no están cubiertos	38
Segundas opiniones	38
¿Qué es una autorización previa?	39
¿Qué significa “medicamente necesario”?	39
Cómo pedir una autorización previa	39
¿Qué servicios, artículos o medicamentos necesitan autorización previa?	40
Autorización previa de un servicio o artículo	42
Autorización previa de medicamentos cubiertos	43
¿Qué pasa si recibo un aviso de rechazo?	43
Proceso de excepción del programa	43
Descripciones de servicios	44
Sección 4: Servicios fuera de la red o del plan	69
Proveedores fuera de la red	70
Cómo recibir atención fuera del área de servicio de Keystone First	70
Servicios fuera del plan	70
Transporte médico que no es de emergencia	70
Programa de Transporte de Asistencia Médica (MATP)	71
Programa para mujeres, infantes y niños (WIC)	72
Programa para la crisis y prevención de la violencia doméstica	72
Crisis por violencia sexual y violación	73
Servicios de intervención temprana	74
Sección 5: Apoyos avanzados para miembros	76
Unidad de apoyos avanzados para miembros	77
Coordinación de cuidados	77
Administración de cuidados	78
Exenciones basadas en el hogar y la comunidad, y servicios y apoyos a largo plazo	78
Atención médica de adopción	79
Sección 6: Instrucciones anticipadas	80
Instrucciones anticipadas	81
Testamentos en vida	81
Poder legal para atención médica	81
Qué hacer si su proveedor no respeta su instrucción anticipada	81
Sección 7: Servicios para la salud conductual	82
Atención de la salud conductual	83

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Sección 8: Quejas, quejas formales y audiencias justas	85
Quejas	86
¿Qué es una queja?	86
Queja de primer nivel	86
¿Qué debo hacer si tengo una queja?	86
¿Cuándo debo presentar una queja de primer nivel?	87
¿Qué ocurre luego de presentar una queja de primer nivel?	90
¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de Keystone First ?	91
Queja de segundo nivel	92
¿Qué debo hacer si quiero presentar una queja de segundo nivel?	92
¿Qué ocurre luego de presentar una queja de segundo nivel?	93
¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de Keystone First de mi queja de segundo nivel?	93
Revisión externa de quejas	93
¿Cómo puedo pedir una revisión externa de quejas?	94
¿Qué ocurre luego de pedir una revisión externa de quejas?	94
Quejas formales	95
¿Qué es una queja formal?	95
¿Qué debo hacer si tengo una queja formal?	95
¿Cuándo debo presentar una queja formal?	96
¿Qué ocurre luego de presentar una queja formal?	96
¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de Keystone First ?	97
Revisión externa de quejas formales	97
¿Cómo puedo pedir una revisión externa de quejas formales?	97
¿Qué ocurre luego de pedir una revisión externa de una queja formal?	98
Quejas y quejas formales aceleradas	98
¿Qué puedo hacer si mi salud está en riesgo inmediato?	98
Queja acelerada y queja externa acelerada	99
Queja formal acelerada y queja formal externa acelerada	100
¿Qué tipo de ayuda puedo recibir con los procesos de quejas y quejas formales?	101
Personas cuyo idioma materno no es el inglés	102
Personas con discapacidades	102
Audiencias justas del Departamento de Servicios Humanos	102
¿Sobre qué puedo solicitar una audiencia justa? y	102
¿Qué plazos tengo para pedir una audiencia justa?	
¿Cómo puedo pedir una audiencia justa?	103
¿Qué ocurre luego de pedir una audiencia justa?	104
¿Cuándo se decidirá la audiencia justa?	104
Audiencia justa acelerada	105
¿Qué puedo hacer si mi salud está en riesgo inmediato?	105

Sección 1

Bienvenida

Manual del Miembro de Keystone First 2025

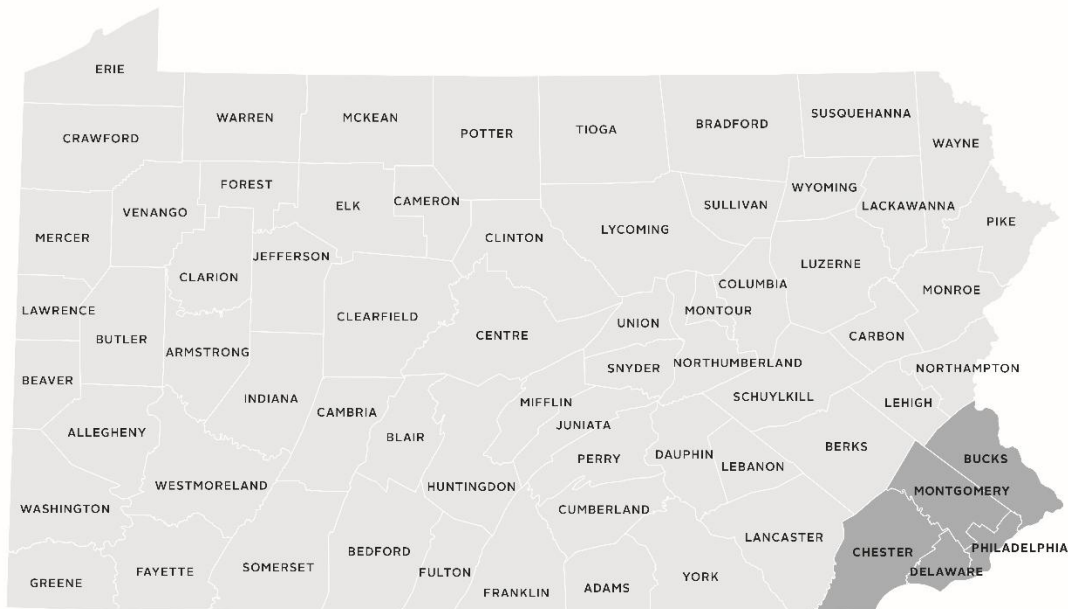
Introducción

¿Qué es HealthChoices?

HealthChoices es el programa de atención administrada de Asistencia Médica de Pennsylvania. La Oficina de Programas de Asistencia Médica (OMAP) del Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Pennsylvania supervisa el área de salud física de HealthChoices. Los servicios de la salud física se brindan a través de las organizaciones de atención administrada de salud física (PH-MCO). Los servicios de salud conductual se ofrecen a través de organizaciones de atención administrada de salud conductual (BH-MCO). Para obtener más información sobre los servicios de la salud conductual, consulte la página **82**.

Bienvenida a Keystone First

¡**Keystone First** le da la bienvenida como miembro de HealthChoices y **Keystone First!** **Keystone First** es una organización de atención administrada que actualmente brinda servicios a miembros en los condados de Bucks, Chester, Delaware, Montgomery y Philadelphia.



Keystone First brinda atención médica de calidad en Pennsylvania desde hace más de 30 años. Nuestra misión en **Keystone First** es ayudar a las personas con lo siguiente:

- recibir atención,
- mantener buena salud y
- construir comunidades saludables.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Lo hacemos porque queremos ayudar a que usted reciba la atención que necesita para tener buena salud. También queremos asegurarnos de que reciba un trato respetuoso y que obtenga los servicios de atención médica de manera privada y confidencial.

Keystone First cuenta con una red de proveedores, centros y abastecedores contratados para brindar los servicios de salud física cubiertos a los miembros. Es importante que usted visite los proveedores que están en la red de **Keystone First** (aquellos con los que **Keystone First** tiene un contrato). Cuando visite proveedores de la red de **Keystone First**, podremos ver mejor que está recibiendo la atención que necesita, cuando la necesita y de la manera en que la necesita.

Servicios al Miembro

El personal de Servicios al Miembro puede brindarle ayuda con lo siguiente:

- Dónde obtener una lista de proveedores de **Keystone First**.
- Cómo pedir una tarjeta de identificación nueva.
- Cómo elegir o cambiar de proveedor de atención primaria (PCP).
- Cómo obtener el Manual del Miembro.
- Cómo obtener ayuda si recibió una factura por servicios de atención médica.
- Cómo resolver dudas sobre sus beneficios y servicios.

Y mucho más.

Los Servicios al Miembro de **Keystone First** están disponibles

las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Y puede comunicarse al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

También puede comunicarse con Servicios al Miembro por escrito a estas direcciones:

**Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570**

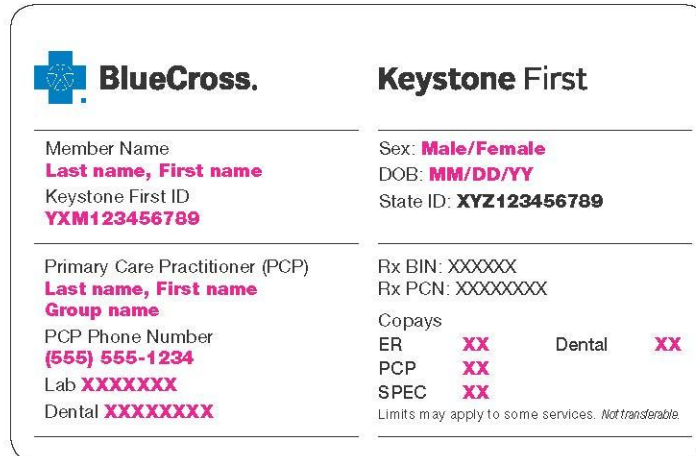
y

www.keystonefirstpa.com

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Tarjetas de identificación del miembro

Luego de convertirse en miembro de **Keystone First**, recibirá una tarjeta de identificación por correo. Su tarjeta de identificación se verá de esta manera:



La tarjeta incluye su número de identificación personal de **Keystone First**, además de otros números de teléfono y direcciones importantes tanto para usted como para sus proveedores médicos.

Es importante que lleve su tarjeta de identificación con usted en todo momento. Deberá mostrarla para obtener los beneficios y servicios que necesita que estén cubiertos por Medical Assistance (Asistencia Médica).

Si no recibió su tarjeta de identificación de **Keystone First**, la perdió o se la robaron, comuníquese con Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Le enviaremos una tarjeta nueva. Puede seguir recibiendo atención médica mientras la espera.

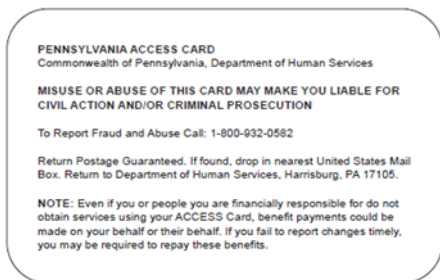
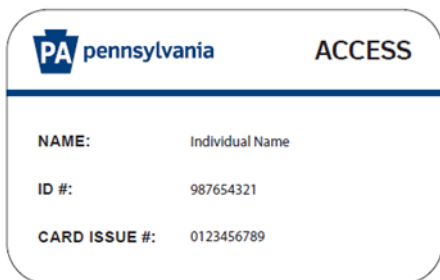
Usted también recibirá una tarjeta ACCESS o EBT. Deberá presentar esta tarjeta junto con su tarjeta de **identificación de Keystone First** en todas las consultas. Si pierde su tarjeta ACCESS o EBT, llame a la Oficina de Asistencia del Condado (CAO) correspondiente. El número de la CAO aparece más adelante en la sección **Información de contacto importante**. Usted recibirá la siguiente tarjeta.

Las tarjetas de MA con el Capitolio y las flores de cerezo se pueden usar para asistencia en efectivo, el Programa de Asistencia de Nutrición Complementaria (SNAP) y MA. Además, si un miembro cumple con los requisitos para asistencia en efectivo, tendrá derecho automáticamente a la MA. Por lo general, esta tarjeta se emite a la persona a quien está dirigida la asistencia en efectivo o el beneficio de SNAP o, en el caso de MA, se emite al jefe o a la jefa del hogar.

Manual del Miembro de Keystone First 2025



Las "tarjetas azules" solo se emiten para MA al resto de los integrantes del hogar.



Las tarjetas de MA anteriores que podrían seguir activas se muestran aquí. La tarjeta verde y azul con la palabra "ACCESS" en amarillo también puede usarse como tarjeta EBT para SNAP y asistencia en efectivo del jefe o la jefa del hogar, junto con su tarjeta de MA. La tarjeta amarilla solo se usa para MA para resto de los miembros del hogar.



Manual del Miembro de Keystone First 2025

Hasta que reciba su tarjeta de identificación de **Keystone First**, use su tarjeta ACCESS o EBT para los servicios de atención médica que recibe a través de HealthChoices.

Información de contacto importante

La siguiente es una lista de números de teléfono importantes que podría necesitar. Si no sabe bien a quien llamar, póngase en contacto con Servicios al Miembro para recibir ayuda: **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Emergencias

Consulte la Sección 3, Servicios cubiertos de la salud física, que comienza en la página **30** para obtener más información sobre los servicios de emergencia. Si tiene una emergencia, visite el departamento de emergencias más cercano, llame al 911 o comuníquese con su servicio local de ambulancias.

Información de contacto importante: Resumen

Nombre	Información de contacto: Teléfono o sitio en Internet	Apoyo brindado
Números de teléfono del Departamento de Servicios Humanos de Pennsylvania		
Oficina de Asistencia del Condado/ COMPASS	1-877-395-8930 o 1-800-451-5886 (TTY/TTD) o www.compass.state.pa.us o la aplicación móvil myCOMPASS PA para smartphones.	Cambiar información personal para obtener el derecho a Asistencia Médica. Consulte la página 13 de este manual para obtener más información.
Línea directa para denuncias de fraudes y abusos, Departamento de Servicios Humanos de Pennsylvania	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	Denunciar fraudes o abusos de miembros o proveedores en el Programa de Asistencia Médica. Consulte la página 28 de este manual para obtener más información.
Otros números de teléfono importantes		
Línea de enfermería de Keystone First	1-866-431-1514	Hablar con un enfermero(a) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sobre aspectos urgentes de salud. Consulte la página 18 de

Manual del Miembro de Keystone First 2025

		este manual para obtener información.
Programa de asistencia para la inscripción	1-800-440-3989 1-800-618-4225 (TTY)	Elegir o cambiar de plan de HealthChoices. Consulte la página 12 de este manual para obtener más información.
Departamento de Seguros de Pennsylvania, Oficina de Servicios al Consumidor	1-877-881-6388	Pedir un formulario de quejas o hablar con un representante de servicios al consumidor.
Servicios de protección	1-800-490-8505	Informar sospechas de maltrato, negligencia, explotación o abandono de un adulto mayor a 60 años o un adulto entre los 18 y 59 años de edad que tenga una discapacidad física o mental.

Otros números de teléfono

Oficina de Asistencia del Condado (CAO)

Para obtener una lista actualizada de las direcciones y los números de teléfono de las Oficinas de Asistencia del Condado de Pennsylvania, visite:

<https://www.dhs.pa.gov/Services/Assistance/Pages/CAO-Contact.aspx>

Programa de Transporte de Asistencia Médica (MATP)

Para obtener una lista completa de números de teléfono del MATP por condado:

- Consulte la información que vino con su kit de bienvenida,
- Visite **<http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>** para ver el listado más reciente de los números de teléfono del MATP, o bien
- Visite nuestro sitio de Internet en **www.keystonefirstpa.com**, haga clic en Members (Miembros) y luego en Important Numbers (Números importantes). Allí encontrará el enlace para consultar los números de teléfono del MATP por condado.

Servicios para la salud mental y discapacidades intelectuales

Para obtener una lista completa de números de teléfono de las oficinas de salud conductual por condado:

- Consulte la información de Salud Conductual que vino con su kit de bienvenida,
- Vaya a **<https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA/Pages/default.aspx>**, o bien

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Visite nuestro sitio de Internet en **www.keystonefirstpa.com**, haga clic en Members (Miembros) y luego en Important Numbers (Números importantes). Allí encontrará el enlace para consultar la información de contacto de Salud conductual por condado.

Línea para niños	1-800-932-0313
Asistencia legal	1-800-322-7572
Línea de asistencia nacional para la prevención del suicidio	1-800-273-8255
Programa para dejar de fumar de Pennsylvania	1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)
Servicios de inscripción de PA	1-800-440-3989 1-800-618-4225 (TTY)

Suicide and Crisis Lifeline (Línea de asistencia al suicida y situaciones de crisis)
La Línea de asistencia al suicida y situaciones de crisis 988 está disponible 24/7

Llame: 988

Envíe un mensaje: 988

Visite o converse: [988lifeline.org](https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA/Pages/default.aspx)

Si necesita atención o asistencia para la salud mental, puede obtener más información sobre los servicios de PA en <https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA/Pages/default.aspx>.

Servicios de comunicación

Keystone First puede brindarle este manual y otra información que necesite en idiomas que no sean inglés sin costo alguno. **Keystone First** también puede brindarle el manual y otra información que necesite en otros formatos, como disco compacto, braille, letra grande, DVD, comunicación electrónica, entre otros, si los necesita, sin costo. Comuníquese con Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para pedir ayuda. Según la información que necesite, **Keystone First** puede tardar hasta 5 días en enviársela.

Keystone First también brindará un(a) intérprete, incluidos servicios de Lenguaje de Señas Americano o TTY, si no habla o entiende inglés, o bien si tiene dificultades auditivas. Estos servicios están disponibles sin costo. Si necesita un(a) intérprete, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para ponerse en contacto con el servicio de intérprete que se adapte a sus necesidades. Para servicios de TTY, llame a nuestro número especializado al **1-800-684-5505** o a Servicios al Miembro para que lo pongan en contacto con la siguiente línea TTY disponible.

Si su PCP u otro proveedor no pueden brindarle un(a) intérprete para su consulta, **Keystone First** le dará uno. Llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si necesita un(a) intérprete para su consulta.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Inscripción

Para recibir servicios en HealthChoices, debe cumplir con los requisitos para Asistencia Médica. Recibirá la documentación o una llamada telefónica sobre la renovación de sus derechos. Es importante que siga las instrucciones para que su Asistencia Médica no termine. Si tiene preguntas sobre algún trámite que debe resolver o no sabe bien si sus requisitos para Asistencia Médica están al día, llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o a su CAO.

Servicios de inscripción

El programa de Asistencia Médica trabaja junto con el Programa de asistencia para la inscripción (EAP) con el fin de ayudar en la inscripción en HealthChoices. Usted recibió información sobre el EAP junto con la información sobre la selección de un plan de HealthChoices. Los especialistas en inscripción pueden darle información sobre todos los planes de HealthChoices disponibles en su área para que pueda decidir cuál es el mejor para usted. Si no elige un plan de HealthChoices, se elegirá un plan de HealthChoices por usted. Los especialistas en inscripción también pueden brindarle ayuda si desea cambiar su plan HealthChoices o si se muda a otro condado.

Los especialistas en inscripciones pueden ayudar con lo siguiente:

- Elegir un plan de HealthChoices
- Cambiar su plan de HealthChoices
- Elegir un PCP cuando se inscribe por primera vez en un plan de HealthChoices
- Responder preguntas sobre todos los planes de HealthChoices
- Determinar si tiene necesidades de atención médica especiales, lo cual puede ayudarle a elegir su plan de HealthChoices
- Obtener más información sobre su plan de HealthChoices

Para comunicarse con el EAP, llame al 1-800-440-3989 o 1-800-618-4225 (TTY).

Cómo cambiar su plan de HealthChoices

Usted puede cambiar de plan de HealthChoices en cualquier momento, por el motivo que sea. Para cambiar de plan de HealthChoices, llame al EAP al 1-800-440-3989 o 1-800-618-4225 (TTY). Recibirá información sobre cuándo comenzará el cambio a su nuevo plan de HealthChoices, y usted permanecerá en **Keystone First** hasta ese momento. Un cambio de plan de HealthChoices puede llevar hasta 6 semanas para entrar en vigencia. Use su tarjeta de identificación de **Keystone First** en sus consultas hasta que comience su nuevo plan.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Cambios en su hogar

Llame a su CAO y a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si ocurren cambios en su hogar.

Por ejemplo:

- Alguien en su hogar está embarazada o tiene un bebé.
- Cambia de domicilio o de teléfono.
- Usted o un familiar que vive con usted obtiene otro seguro de salud.
- Usted o un integrante de su familia que vive con usted se enferma gravemente o comienza a tener una discapacidad.
- Se suma un integrante a la familia o uno se va del hogar
- Ocurre una muerte en la familia.

Al bebé recién nacido se le asigna automáticamente al plan actual de HealthChoices de la madre. Puede cambiar el plan de su bebé a través del EAP al **1-800-440-3989**. Una vez realizado el cambio, recibirá una nueva tarjeta de identificación de miembro de HealthChoices para su bebé.

Recuerde que es importante llamar a su CAO de inmediato si ocurre algún cambio en su hogar, ya que esa modificación puede afectar sus beneficios.

¿Qué pasa si me mudo?

Si se muda fuera de su condado, es posible que tenga que elegir un nuevo plan de HealthChoices. Llame a su CAO si se muda. Si **Keystone First** también brinda atención en el nuevo condado, podrá seguir con **Keystone First**. Si **Keystone First** no brinda atención en el nuevo condado, el EAP podrá brindarle asistencia para que elija un nuevo plan.

Si se muda fuera del estado, notifique a su CAO, ya que no podrá obtener servicios a través de HealthChoices. Su asistente social dará por finalizados sus beneficios en Pennsylvania. Deberá solicitar los beneficios en su nuevo estado.

Pérdida de beneficios

Existen distintas razones por las que usted puede perder sus beneficios completamente.

Por ejemplo:

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Su Asistencia Médica finaliza por algún motivo. Si usted vuelve a cumplir con los requisitos para Asistencia Médica dentro de los 6 meses, se aplicará una reinscripción en el mismo plan de HealthChoices, a menos que elija un plan de HealthChoices distinto.
- Usted va a un hogar de ancianos fuera de Pennsylvania.
- Cometió un fraude de Asistencia Médica y finalizaron todas sus apelaciones.
- Va a prisión o a un centro de desarrollo juvenil.

También hay razones por las que ya no podrá recibir servicios a través de una MCO de salud física, y se le asignará el programa de pago por servicio.

Por ejemplo:

- Se lo ubica en un centro de detención juvenil durante más de 35 días seguidos.
- Tiene 21 años o más y comienza a recibir la Parte D de Medicare (cobertura de medicamentos recetados).
- Va a un hospital estatal para la salud mental.

También es posible que empiece a cumplir con los requisitos para Community HealthChoices. Si usted comienza a cumplir con los requisitos para la cobertura de Medicare o para un centro de enfermería o servicios basados en el hogar y la comunidad, cumplirá con los requisitos para Community HealthChoices. Para obtener más información sobre Community HealthChoices, visite www.healthchoices.pa.gov.

Recibirá un aviso del DHS si pierde sus beneficios o si ya no puede recibir servicios a través de una MCO de salud física y comenzará a recibir servicios a través del sistema de pago por servicio o de Community HealthChoices.

Información sobre los proveedores

El directorio de proveedores de **Keystone First** tiene información sobre los proveedores de la red de **Keystone First**. Puede encontrar este directorio en Internet, en esta dirección: www.keystonefirstpa.com. Puede llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para pedir que le envíen una copia del directorio de proveedores o para solicitar información sobre la facultad de medicina a la cual fue un médico determinado o sobre su programa de residencia. También puede llamar a Servicios al Miembro con el fin de recibir ayuda para encontrar un proveedor. El directorio de proveedores incluye la siguiente información sobre los proveedores de la red:

- Nombre, dirección, dirección en línea, dirección de correo electrónico y número de teléfono

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Si el proveedor acepta o no nuevos pacientes
- Días y horas de atención
- Credenciales y certificados del proveedor
- La especialidad del proveedor y los servicios que ofrece
- Si el proveedor habla o no otros idiomas, además del inglés y, de ser así, qué idiomas
- Si se puede acceder al lugar del proveedor con silla de ruedas

La información en el directorio impreso de proveedores puede cambiar. Puede llamar a Servicios al Miembro para verificar si la información en el directorio de proveedores está actualizada. **Keystone First** actualiza el directorio impreso de proveedores **diariamente**. El directorio en línea se actualiza al menos una vez al día.

Cómo elegir su proveedor de atención primaria (PCP)

Su PCP es el médico o grupo de médicos que brinda atención y trabaja con sus otros proveedores médicos para garantizar que reciba la atención de salud necesaria. Su PCP lo deriva a los especialistas que necesita y realiza un seguimiento de la atención que recibe por parte de todos sus proveedores.

El PCP puede ser un médico de la familia, de cabecera, un pediatra (para niños y adolescentes) o un internista (médico de medicina interna). También puede elegir un enfermero profesional registrado y certificado (CRNP), como su PCP. Un CRNP trabaja bajo la dirección de un médico y puede realizar las mismas tareas, como recetar medicamentos y diagnosticar enfermedades.

Algunos médicos cuentan con otros profesionales médicos que pueden brindarle atención y tratamiento bajo la supervisión de su PCP.

Estos son algunos de los proveedores:

- Auxiliares médicos
- Residentes médicos
- Parteras-enfermeras certificadas

Si cuenta con Medicare, puede quedarse con el PCP que tiene ahora, aunque su PCP no esté en la red de **Keystone First**. Si no tiene Medicare, su PCP debe estar en la red de **Keystone First**.

Si tiene necesidades de atención médica especiales, puede pedir que un especialista sea su PCP. El especialista debe aceptar ser su PCP y pertenecer a la red de **Keystone First**.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Los especialistas en inscripciones pueden ayudar a que elija su primer PCP de **Keystone First**. Si no elige un PCP a través del EAP en los 14 días siguientes a la elección de **Keystone First**, nosotros lo elegiremos por usted.

Cómo cambiar de PCP

Si quiere cambiar de PCP por el motivo que sea, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para pedir uno nuevo. Si necesita ayuda para encontrar un nuevo PCP, visite www.keystonefirstpa.com, donde se incluye un directorio de proveedores, o bien pida a Servicios al Miembro que le envíe un directorio de proveedores impreso.

Keystone First le enviará una nueva tarjeta de identificación con el nombre y el número de teléfono del nuevo PCP. El representante de Servicios al Miembro le dirá cuándo podrá empezar a ver a su nuevo PCP.

Cuando cambie de PCP, **Keystone First** podrá ayudar a coordinar mediante el envío de sus registros médicos del PCP anterior al nuevo. En situaciones de emergencia, **Keystone First** ayudará a transferir sus registros médicos lo antes posible.

Si su PCP es pediatra o especialista pediátrico, puede pedir ayuda para cambiar a un PCP que brinde servicios para adultos.

Visitas al consultorio

Cómo obtener una consulta con su PCP

Para coordinar una consulta con su PCP, llame al consultorio. Si necesita ayuda para conseguir un turno, llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Si necesita ayuda para llegar a su consulta con el médico, lea la sección del Programa de Transporte de Asistencia Médica (MATP) en la página **71** de este manual o llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** al número detallado.

Si no tiene su tarjeta de identificación de **Keystone First** en el momento de la consulta, lleve su tarjeta ACCESS o EBT. También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Le daremos su número de ID de miembro. Escriba su número de identificación de miembro de su carta de bienvenida que vino con su Kit de bienvenida al miembro nuevo. Llévela con usted para recibir los servicios que necesite. Su proveedor médico deberá, además, llamar a **Keystone First** para verificar si cumple con los requisitos. También debe informar a su PCP que ha seleccionado **Keystone First** como su plan de HealthChoices.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Normas de las consultas

Los proveedores de **Keystone First** deben cumplir con estas normas de las consultas:

- Su PCP deberá brindarle atención dentro de los 10 días hábiles desde que solicitó una consulta de rutina.
- No deberá permanecer en la sala de espera más de 30 minutos, a menos que el médico tenga una emergencia.
- Si tiene una afección de urgencia, su proveedor deberá brindarle atención dentro de las 24 horas desde que solicitó la consulta.
- Si tiene una emergencia, el proveedor deberá brindarle atención de inmediato o hacerle una referencia médica a una sala de emergencias.
- Si está embarazada:
 - En su primer trimestre, su proveedor debe verla dentro de los 10 días hábiles desde que **Keystone First** supo que está embarazada.
 - En su segundo trimestre, su proveedor debe verla dentro de los 5 días hábiles desde que **Keystone First** supo que está embarazada.
 - En su tercer trimestre, su proveedor debe verla dentro de los 4 días hábiles desde que **Keystone First** supo que está embarazada.
 - Si tiene un embarazo de alto riesgo, su proveedor debe verla dentro de las 24 horas desde que **Keystone First** supo que está embarazada.

Referencias médicas

Una referencia médica es cuando su PCP le indica ver a un especialista. Un especialista es un médico, un grupo de médicos o un CRNP que enfocan su práctica en el tratamiento de una enfermedad o afección médica, o bien de una parte específica del cuerpo. Si va a un especialista sin una referencia médica de su PCP, es posible que tenga que pagar la factura.

Si **Keystone First** no cuenta con al menos 2 especialistas en su área y no desea ver al especialista de su área, **Keystone First** trabajará con usted para obtener un especialista fuera de la red sin costo. Su PCP deberá contactarse con **Keystone First** para hacer saber a **Keystone First** que desea ver a un especialista fuera de la red y obtener la aprobación de **Keystone First** antes de la visita.

Su PCP ayudará a que programe la consulta con el especialista. El PCP y el especialista trabajarán juntos y con usted para asegurarse de que obtenga la atención médica que necesita.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

En ocasiones, es posible que tenga una afección particular que requiera que usted vea a un especialista con frecuencia. Cuando su PCP le aprueba varias visitas a un especialista, se considera como una referencia médica permanente.

Para ver una lista de especialistas de la red de **Keystone First**, consulte el directorio de proveedores en nuestro sitio de Internet en www.keystonefirstpa.com o llame a Servicios al Miembro para solicitar ayuda o pedir un directorio de proveedores impreso.

Autorreferencias

Las autorreferencias son servicios que usted mismo organiza y no requieren que su PCP lo haga para que usted reciba el servicio. Deberá usar un proveedor de la red de **Keystone First**, a menos que **Keystone First** apruebe un proveedor fuera de la red.

Los siguientes servicios no requieren una referencia médica de su PCP:

- Visitas prenatales
- Atención obstétrica (OB) de rutina
- Atención ginecológica (GYN) de rutina
- Servicios de planificación familiar de rutina (podrá ver a un proveedor fuera de la red sin aprobación)
- Servicios odontológicos de rutina
- Exámenes de la vista de rutina
- Servicios de emergencia

No necesita una referencia médica de su PCP para los servicios de la salud mental. Puede llamar a su organización de atención administrada de salud conductual para obtener más información. Consulte la sección 7 del manual, en la página **82** para obtener más información.

Atención fuera de horario

Puede llamar a su PCP para problemas médicos que no sean de emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los profesionales médicos de turno le brindarán ayuda con cualquier atención y tratamiento que necesite.

Keystone First cuenta con una Línea de enfermería gratuita a través del **1-866-431-1514**, con la que también puede comunicarse las 24 horas al día, los 7 días de la semana. El personal de enfermería hablará con usted sobre cualquier problema de salud urgente.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Compromiso del miembro

Sugerencias de cambios a las políticas y los servicios

A **Keystone First** le interesaría conocer sus opiniones sobre las maneras que puedan mejorar su experiencia con HealthChoices. Si tiene sugerencias sobre cómo mejorar el programa o cómo ofrecer los servicios de una manera diferente, comuníquese con el **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Comité de Asesoramiento de Educación para la Salud (HEAC) de Keystone First

Keystone First cuenta un Comité de Asesoramiento de Educación para la Salud (HEAC) que incluye miembros y proveedores de la red. El comité brinda asesoramiento a **Keystone First** sobre experiencias y necesidades de miembros como usted. Para obtener más información sobre el comité, llame al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o visite el sitio de Internet **www.keystonefirstpa.com**.

Programa para la Mejora de la Calidad de Keystone First

Keystone First tiene la misión de ayudar a las personas a obtener atención, cuidar su salud y construir comunidades saludables.

Nuestro equipo de calidad apoya esta misión mediante la supervisión de la atención médica y los servicios que reciben usted y su familia.

Nuestro objetivo es mejorar la salud y el bienestar de nuestros miembros. El departamento de calidad trabaja detrás de escena, pero también nos pueden encontrar en primera línea en sus comunidades. Nuestro equipo:

- Ofrece programas de salud y enfermedad para usted.
- Llega a los miembros para ayudar a que obtengan el cuidado y la educación de la salud que necesitan.
- Crea programas para servir a nuestros miembros que tienen necesidades de atención médica especiales.
- Encuesta a miembros y proveedores y utiliza las respuestas para mejorar los servicios.
- Revisa la calidad de la atención y los servicios que brindan los proveedores médicos, dentales, oftalmológicos y farmacéuticos de **Keystone First**.

Buscamos áreas que necesitan mejorar.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Llame a Servicios al Miembro al 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505) en estos casos:

- Quiere saber más sobre nuestro programa de calidad y sus objetivos, actividades y resultados.
- Considera que usted o su familia no recibió atención de calidad. Nuestro equipo investigará el asunto.
- Vuelve a casa del hospital y no tiene la ayuda y los recursos que necesita. Nuestros conectores de cuidados pueden ayudar.

Sección 2

Derechos y responsabilidades

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Derechos y responsabilidades del miembro

Keystone First y su red de proveedores no discriminan a los miembros por motivos de raza, sexo, religión, nacionalidad, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad de género u otro aspecto prohibido por ley.

Como miembro de **Keystone First**, usted tiene los siguientes derechos y responsabilidades.

Derechos del miembro

Usted tiene estos derechos:

1. Recibir un trato respetuoso, y que el personal y los proveedores de la red de **Keystone First** reconozcan su dignidad y necesidad de privacidad.
2. Obtener información de una manera que sea fácil de comprender y encontrar cuando la necesite.
3. Obtener información que pueda entender con facilidad sobre **Keystone First**, sus servicios y los médicos y otros profesionales que le den tratamiento.
4. Elegir a los proveedores médicos de la red que usted quiera que le brinden tratamiento.
5. Recibir servicios de emergencia de cualquier proveedor sin la aprobación de **Keystone First**.
6. Obtener información que pueda entender con facilidad y hablar con sus proveedores sobre sus opciones de tratamiento, los riesgos que conllevan y las pruebas que puedan autoadministrarse sin interferencia alguna de **Keystone First**.
7. Tomar todas las decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a rehusarse al tratamiento. Si no está en condiciones de tomar decisiones sobre su salud, tiene derecho a que otra persona le brinde ayuda para hacerlo o tome decisiones por usted.
8. Hablar con los proveedores de manera reservada y que se mantengan privados y confidenciales sus datos y registros.
9. Ver y obtener una copia de sus registros médicos y pedir cambios o correcciones.
10. Pedir una segunda opinión.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

11. Presentar una queja formal si no está de acuerdo con la decisión de **Keystone First** de que un servicio no es médicamente necesario para usted.
12. Presentar una queja si no está conforme con la atención o el tratamiento recibido.
13. Pedir una audiencia justa del DHS.
14. Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión que se utilice para obligar a que haga algo, imponerle una sanción, simplificarle la tarea al proveedor o infligirle un castigo.
15. Obtener información sobre los servicios que **Keystone First** o un proveedor no cubre debido a objeciones morales o religiosas y sobre cómo obtener esos servicios.
16. Ejercer sus derechos sin que afecten de manera negativa el trato que recibe del Departamento de Servicios Humanos (DHS), **Keystone First** y los proveedores de la red.
17. Crear una instrucción anticipada. Consulte la Sección 6 en la página **80** para obtener más información.
18. Hacer recomendaciones sobre los derechos y responsabilidades de los miembros de **Keystone First**.

Responsabilidades del miembro

Los miembros deberán trabajar con sus proveedores médicos. **Keystone First** necesita de su ayuda para que pueda obtener los servicios y apoyo que necesita.

Estas son algunas de sus responsabilidades:

1. Brindar, en la medida de lo posible, información que sus proveedores necesiten.
2. Seguir las instrucciones y guías que dan sus proveedores.
3. Participar en las decisiones sobre su atención médica y tratamiento.
4. Trabajar con sus proveedores para desarrollar y llevar a cabo sus planes de tratamiento.
5. Comentar a sus proveedores lo que desea y necesita.
6. Informarse sobre la cobertura de **Keystone First**, incluidos todos los beneficios y límites cubiertos y no cubiertos.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

7. Usar solo los proveedores de la red, a menos que **Keystone First** apruebe un proveedor fuera de la red o tenga Medicare.
8. Obtener una referencia médica de su PCP para ver a un especialista.
9. Respetar a los demás pacientes, al personal y a los trabajadores del proveedor.
10. Hacer un esfuerzo sincero para realizar sus copagos.
11. Denunciar fraudes y abusos a la Línea directa para denuncias de fraudes y abusos del DHS.

Privacidad y confidencialidad

Keystone First deberá proteger la privacidad de su información personal de salud (PHI). **Keystone First** deberá informar si su PHI se podrá usar o compartir con otras personas. Esto incluye el uso compartido de su PHI con proveedores que le den tratamiento o para que **Keystone First** pueda pagar a sus proveedores. También incluye el uso compartido de su PHI con el DHS. Esta información se incluye en el Aviso de Prácticas de Privacidad de **Keystone First**. Para obtener una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad de **Keystone First**, llame al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o visite **www.keystonefirstpa.com**.

Copagos

Un copago es el monto que usted paga por algunos servicios cubiertos. Por lo general, es una suma pequeña. Se le pedirá que realice su copago cuando reciba el servicio. Sin embargo, no se le podrá negar la atención si no puede realizarlo en ese momento. Si no lo realiza al momento del servicio, es posible que reciba una factura de su proveedor por el copago.

Los montos de los copagos se encuentran en el cuadro de Servicios cubiertos en la página **31** de este manual.

Los siguientes miembros no tendrán que realizar copagos:

- Menores de 18 años de edad
- Mujeres embarazadas, incluido el período de 1 año luego de que nace el bebé (período de posparto)
- Miembros que vivan en un centro de atención a largo plazo, incluidos los Centros de Cuidados Intermedios para Personas Discapacitadas Intelectuales y Otras Afecciones Relacionadas u otra institución médica
- Miembros que vivan en un hogar de cuidado personal o domiciliario

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Miembros con derecho a los beneficios del Programa de Prevención y Tratamiento de Cáncer de Mama y Cáncer Cervical
- Miembros con derecho para recibir beneficios bajo el Título IV-B de Cuidado temporal y el Título IV-E de Cuidado temporal y asistencia para la adopción

Los siguientes servicios no requieren copago:

- Servicios de emergencia
- Servicios de laboratorio
- Servicios de planificación familiar, incluidos los insumos
- Servicios para enfermos terminales
- Servicios de salud domiciliaria
- Sesiones para dejar de fumar

¿Qué sucede si se me pide un copago y no estoy de acuerdo?

Si considera que un proveedor le cobró un monto incorrecto por un copago o un monto que considera que no debe pagar, puede presentar una queja a **Keystone First**. Consulte la Sección 8, Quejas y quejas formales para obtener información sobre cómo presentar una queja, o bien llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Información de facturación

Los proveedores de la red de **Keystone First** no podrán facturarle por los servicios médicamente necesarios que cubre **Keystone First**. Incluso si su proveedor no ha recibido el pago o el monto total de su cargo por parte de **Keystone First**, el proveedor no podrá cobrarle. Esto se llama facturación del saldo.

¿Cuándo puede cobrarme un proveedor?

Los proveedores podrán cobrarle en estos casos:

- No realizó su copago.
- Recibió servicios de un proveedor fuera de la red sin la autorización previa de **Keystone First**, y el proveedor le dijo antes de recibir el servicio que no estaría cubierto, y usted aceptó pagarlo.
- Recibió servicios que no están cubiertos por **Keystone First**, y el proveedor le dijo antes de recibir el servicio que este no estaría cubierto, y usted aceptó pagarlo.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Recibió un servicio de un proveedor que no está inscrito en el Programa de Asistencia Médica.

¿Qué debo hacer si recibo una factura?

Si recibe una factura del proveedor de la red de **Keystone First** y considera que esto no es correcto, puede llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Si recibe una factura del proveedor por una de las razones anteriores en las que se le puede cobrar, deberá pagarla o llamar al proveedor.

Responsabilidad de terceros

Es posible que tenga Medicare u otra cobertura de salud. Medicare y su otra cobertura de salud es su seguro primario. Su otro seguro se conoce como "responsabilidad de terceros" o TPL, por sus siglas en inglés. Tener otra cobertura no afecta su derecho a recibir Asistencia Médica. En la mayoría de los casos, Medicare o su otra cobertura pagará a su PCP u otro proveedor antes de que pague **Keystone First**. A **Keystone First** solo se le puede facturar por el monto que su Medicare y otra cobertura no paga.

Deberá informar tanto a su Oficina de Asistencia del Condado (CAO) como a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si tiene Medicare u otra cobertura de salud. Cuando vaya a un proveedor o a una farmacia, deberá informar todas las formas de seguro médico que tiene y mostrar su tarjeta de Medicare u otra tarjeta de seguro, tarjeta ACCESS o EBT, además de su tarjeta de identificación de **Keystone First**. Esto ayuda a garantizar que se paguen sus facturas de atención médica.

Coordinación de beneficios

Si cuenta con Medicare y el servicio u otra atención que necesita tiene cobertura de Medicare, podrá recibir atención de cualquier proveedor de Medicare que usted elija. No es necesario que el proveedor pertenezca a la red de **Keystone First**. Tampoco es necesario que obtenga autorización previa de **Keystone First** o referencias médicas de su PCP de Medicare para ver un especialista. **Keystone First** trabajará con Medicare para decidir si necesita pagar al proveedor luego de que Medicare pague primero si el proveedor está inscrito en el programa de Asistencia Médica.

Si necesita un servicio que Medicare no cubre pero que está cubierto por **Keystone First**, usted deberá recibir el servicio de un proveedor de la red de **Keystone First**. Todas las normas de **Keystone First**, como la autorización previa y las referencias médicas a especialistas, se aplican a estos servicios.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Si no tiene Medicare, pero cuenta con otro seguro de salud y necesita un servicio u otra atención que su otro seguro cubre, deberá recibir el servicio de un proveedor que esté tanto en la red de su otro seguro como en la red de **Keystone First**. Deberá seguir las normas de su otro seguro y de **Keystone First**, tales como las relacionadas a la autorización previa y las referencias médicas a especialistas. Si su otro seguro médico cubre una referencia médica a un especialista, u otro servicio que está cubierto en el Cronograma de Tarifas de Asistencia Médica, con o sin autorización previa, no necesitará aprobación adicional de la PH-MCO. Su PH-MCO aceptará la referencia médica o autorización previa del tercero si el servicio está cubierto por su otro seguro médico.

Keystone First trabajará con su otro seguro para decidir si necesita pagar los servicios luego de que su otro seguro pague primero al proveedor.

Si necesita de un servicio que su otra cobertura no cubre, usted deberá recibir el servicio de un proveedor de la red de **Keystone First**. Todas las normas de **Keystone First**, como la autorización previa y referencias médicas a especialistas, se aplican a estos servicios.

Programa de restricción o reclusión del receptor

El Programa de restricción o reclusión del receptor requiere que el miembro use proveedores específicos si este ha abusado de su atención médica o los beneficios de farmacia. **Keystone First** trabaja con el DHS para decidir si a un miembro debe tener un límite con un médico, una farmacia, un hospital, un dentista u otro proveedor.

¿Cómo funciona?

Keystone First revisará la atención médica y los servicios de medicamentos con receta que usted ha utilizado. Si **Keystone First** descubre el abuso de una atención médica o de servicios de medicamentos con receta, **Keystone First** pedirá al DHS que apruebe la aplicación de un límite a los proveedores que usted puede utilizar. Si el DHS lo aprueba, **Keystone First** le enviará un aviso por escrito que explicará el límite.

Usted puede elegir los proveedores o **Keystone First** los elegirá para usted. Si desea un proveedor distinto al que **Keystone First** eligió para usted, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. El límite tendrá una duración de 5 años, aun si cambia de plan de HealthChoices.

Si no está de acuerdo con la decisión de limitar sus proveedores, puede apelar la decisión si pide una audiencia justa del DHS dentro de los 30 días desde la fecha de la carta en la que se le informó que **Keystone First** ha limitado sus proveedores.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Usted deberá firmar la solicitud **por escrito** para una audiencia justa y enviarla a la siguiente dirección:

Department of Human Services
Office of Administration
Bureau of Program Integrity - DPPC
Recipient Restriction Section
P.O. Box 2675
Harrisburg, Pennsylvania 17105-2675

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia justa, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o póngase en contacto con la Oficina de Asesoramiento Legal de su área.

Si su apelación se sella dentro de los 10 días desde la fecha que figura en el aviso de **Keystone First**, no se aplicarán los límites hasta que se tome una decisión sobre su apelación. Si su apelación se sella entre los 10 y 30 días desde la fecha que figura en el aviso, se aplicarán los límites hasta que se tome una decisión sobre su apelación. La Oficina de audiencias y apelaciones le hará saber, por escrito, la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. Puede presentar una queja o queja formal a través de **Keystone First** sobre la decisión de limitar a sus proveedores.

Cada 5 años, mientras esté implementada la restricción, **Keystone First** revisará nuevamente sus servicios para decidir si se deben quitar o continuar los límites y enviará los resultados de la revisión al DHS. **Keystone First** le informará los resultados de la revisión por escrito.

Denuncia de fraudes o abusos

¿Cómo denuncio el fraude o abuso de un miembro?

Si cree que alguien está utilizando la tarjeta de identificación suya o de otro miembro de **Keystone First** para recibir servicios, equipos o medicamentos, está falsificando o cambiando recetas médicas, o bien está recibiendo servicios que no necesita, puede llamar a la Línea directa de fraudes y abusos de **Keystone First** al **1-866-833-9718 (TTY 711)** para informar a **Keystone First**. También puede reportar esta información a la Línea Directa de Denuncias de Fraudes y Abusos del DHS al 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Algunos ejemplos de fraude o abuso por parte de un miembro incluyen: alguien que recibe asistencia médica u otros beneficios públicos Y no informa ingresos, recursos o bienes que posee, o bien quién vive en el hogar, lo que permitiría a la otra persona usar su tarjeta de ACCESS/MCO, falsificar o modificar recetas médicas o vender recetas médicas o medicamentos.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

¿Cómo denuncio el fraude o abuso de un proveedor?

Un fraude por parte de un proveedor ocurre cuando este le cobra servicios, equipos o medicamentos que no recibió o cobra por un servicio distinto al que recibió. Facturar el mismo servicio más de una vez o cambiar la fecha del servicio son otros ejemplos de fraude por parte de un proveedor. Para denunciar un fraude por parte de un proveedor, llame a la Línea directa de fraudes y abusos de **Keystone First** al **1-866-833-9718 (TTY 711)**. También puede reportar esta información a la Línea Directa de Denuncias de Fraudes y Abusos del DHS al 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Algunos ejemplos de fraude o abuso por parte de un proveedor incluyen: facturación de servicios no brindados; indicar otros servicios o suministros brindados (por ejemplo, facturar medicamentos de marca como si fueran medicamentos genéricos; facturar por un servicio distinto al brindado; facturar más veces o unidades de servicio que los prestados; facturar en una ubicación de servicio distinta a la ubicación en donde se realizaron los servicios; presentar información falsa en los reclamos, como la fecha de servicio, proveedor o profesional que receta el servicio; facturar dos veces por el mismo servicio; facturar por servicios prestados por personas no calificadas; o bien facturar artículos usados como nuevos).

Sección 3

Servicios de la salud física

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Servicios cubiertos

El siguiente cuadro muestra los servicios que cubre **Keystone First** cuando son médicamente necesarios. Algunos servicios tienen límites o copagos, necesitan una referencia médica de su PCP o requieren autorización previa de **Keystone First**. Si necesita servicios que exceden los límites que se indican más abajo, su proveedor podrá en ocasiones pedir una excepción, tal como esta sección lo explica.

Los límites no se aplican si tiene menos de 21 años o está embarazada.

Se cubren todos los servicios necesarios cubiertos por Medicaid de cualquier monto para miembros menores a los 21 años.

Servicio		Niños	Adultos
Proveedor de atención primaria	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica
Especialista	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios especializados	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios especializados
Enfermería profesional registrada y certificada	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica
Centro de Salud Federalmente Calificado / Clínica de Salud Rural	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Servicio		Niños	Adultos
Clínica ambulatoria no hospitalaria	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios
Clínica para pacientes ambulatorios	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios
Servicios de podología	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios de podología	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios de podología
Servicios quiroprácticos	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios quiroprácticos	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios quiroprácticos
Servicios de optometrista	Límite	N/A	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios	Puede necesitarse autorización previa para algunos servicios

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Servicio		Niños	Adultos
Atención para enfermos terminales	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Servicios de atención dental	Límite	N/A	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Radiología (por ej., radiografías, IRM, TC)	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	\$1 de copago por visita
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Unidad de cirugía de procedimientos cortos (SPU) en hospitales para pacientes ambulatorios	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	\$3 de copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Centro quirúrgico para pacientes ambulatorios	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	\$3 de copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Transporte médico que no es de emergencia	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Servicios de planificación familiar	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa /	Puede necesitarse autorización	Puede necesitarse autorización previa para

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Servicio		Niños	Adultos
	Referencia médica	previa para algunos servicios de planificación familiar	algunos servicios de planificación familiar
Diálisis renal	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Servicios de emergencia	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica
Servicios de atención de urgencia	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica	Sin autorización previa o referencia médica
Servicios de ambulancia	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Hospitalización	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	\$3 de copago por día/\$21 máx.
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Atención de rehabilitación con admisión hospitalaria	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	\$3 de copago por día/\$21 máx.
	Autorización previa /	Puede aplicarse	Puede aplicarse autorización previa

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Servicio		Niños	Adultos
	Referencia médica	autorización previa	
Atención por maternidad	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Medicamentos con receta	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Marca: \$3 por receta o resurtido Genérico: \$1 por receta o resurtido Algunos medicamentos no tienen copago. Consulte el Programa de copago del Miembro que vino con su kit de bienvenida de miembro nuevo. También puede encontrarlo en línea en www.keystonefirstpa.com .
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Suplementos nutricionales enterales / parentales	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Servicios de establecimientos de enfermería	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Cuidado médico domiciliario, incluidos los servicios de enfermería,	Límite	N/A	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa /	Puede aplicarse	Puede aplicarse autorización previa

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Servicio		Niños	Adultos
auxiliares y de terapia	Referencia médica	autorización previa	
Equipo médico duradero	Límite	N/A	Sin límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Protésica y Ortótica	Límite	N/A	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Cristales de anteojos	Límite	Sin límites, pero luego de los 4 lentes estándares por año calendario, se deberán autorizar previamente los cristales adicionales de ese año	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	\$0	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Autorización previa: Sin referencia médica: No	Puede aplicarse autorización previa
Marcos para anteojos	Límite	Sin límites, pero luego de los 2 marcos estándares por año calendario, se deberán autorizar previamente los marcos adicionales de ese año.	Pueden aplicarse algunos límites

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Servicio		Niños	Adultos
	Copago	\$0	Se pueden aplicar copagos
	Autorización previa / Referencia médica	Autorización previa: Sin referencia médica: No	Puede aplicarse autorización previa
Lentes de contacto	Límite	Sin límites, pero luego de los 4 lentes por año calendario, se deberán autorizar previamente los lentes adicionales de ese año.	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	\$0	Se pueden aplicar copagos
	Autorización previa / Referencia médica	Autorización previa: Sin referencia médica: No	Puede aplicarse autorización previa
	Límite	Se cubre según necesidad médica	Pueden aplicarse algunos límites
Ajuste de lentes de contacto	Copago	\$0	Se pueden aplicar copagos
	Autorización previa / Referencia médica	Autorización previa: Sin referencia médica: No	Puede aplicarse autorización previa
	Límite	N/A	Sin límites
Suministros médicos	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
	Límite	N/A	Pueden aplicarse algunos límites
Terapia (física, ocupacional y del habla)	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
	Límite	N/A	Sin límites
Laboratorio	Límite	N/A	Sin límites

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Servicio		Niños	Adultos
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa
Tratamiento para dejar de fumar	Límite	N/A	Pueden aplicarse algunos límites
	Copago	Sin copago	Sin copago
	Autorización previa / Referencia médica	Puede aplicarse autorización previa	Puede aplicarse autorización previa

Servicios que no están cubiertos

Existen servicios para la salud física que **Keystone First** no cubre. Si tiene alguna pregunta o no sabe si **Keystone First** le cubre un servicio, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Las MCO pueden elegir cubrir procedimientos, medicamentos y equipos médicos experimentales según su situación específica. Las MCO deben brindar cobertura para los gastos de atención de rutina de pacientes beneficiarios que participan de pruebas clínicas que cumplan con los requisitos.

Segundas opiniones

Usted tiene derecho a pedir una segunda opinión si tiene dudas sobre algún tratamiento médico, servicio o cirugía no urgente que le hayan sugerido. Una segunda opinión puede brindarle más información para que pueda tomar decisiones importantes sobre su tratamiento. Usted dispone de una segunda opinión sin pagar más que un copago.

Llame a su PCP para pedir el nombre de otro proveedor de la red de **Keystone First** para recibir una segunda opinión. Si no hay otros proveedores disponibles en la red de **Keystone First**, puede pedir a **Keystone First** una aprobación para obtener una segunda opinión de un proveedor fuera de la red.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

¿Qué es una autorización previa?

Algunos servicios o artículos necesitan aprobación de **Keystone First** para que pueda obtenerlos. Esto se llama autorización previa. Para los servicios que necesitan autorización previa, **Keystone First** decidirá si el servicio solicitado es médicamente necesario para que pueda recibirlo. Usted o su proveedor deberá realizar una solicitud de aprobación a **Keystone First** para recibir el servicio.

¿Qué significa médicamente necesario?

Médicamente necesario significa que el servicio, artículo o medicamento cumple con alguno de estos criterios:

- Evitará una enfermedad, afección o discapacidad, o bien se esperará justificadamente que lo haga.
- Reducirá o mejorará los efectos físicos, mentales o del desarrollo de una enfermedad, afección, lesión o discapacidad, o bien se esperará justificadamente que lo haga.
- Ayudará a conseguir o mantener la capacidad de realizar tareas diarias, teniendo en cuenta tanto sus capacidades como las de una persona de la misma edad.

Si necesita ayuda para comprender cuando un servicio, artículo o medicamento es médicamente necesario o si desea más información, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Proceso de revisión de utilización

Si tiene preguntas sobre el proceso de revisión de utilización, llame al departamento de Revisión de utilización de **Keystone First** entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. al **1-800-521-6622 (TTY 711)**. Si tiene preguntas sobre el proceso de revisión de utilización fuera de este horario, llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Cómo pedir una autorización previa

1. Su PCP u otro proveedor médico deberá brindar a **Keystone First** información que demuestre que el servicio o el medicamento es médicamente necesario.
2. El equipo de enfermería y de farmacia de **Keystone First** revisa la información. Estas personas utilizan las guías aprobadas por el Departamento de Servicios Humanos para ver si el servicio o el medicamento es médicamente necesario.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

3. Si el equipo de enfermería o farmacia de **Keystone First** no puede aprobar la solicitud, un médico de **Keystone First** la revisará.
4. Si se aprueba la solicitud, enviaremos una notificación a usted y a su proveedor médico.
5. Si no se aprueba la solicitud, les enviaremos una carta a usted y a su proveedor médico para comunicarles el motivo de la decisión.
6. Si no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una queja o queja formal, o pedir una audiencia justa. Consulte la página **85** para obtener información sobre quejas, quejas formales y audiencias justas.
7. También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para obtener ayuda con la presentación de una queja o una queja formal, o bien para solicitar una audiencia justa.

Si necesita ayuda para comprender mejor el proceso de autorización previa, hable con su PCP o especialista, o llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Si usted o su proveedor desea obtener una copia de las guías de necesidades médicas u otras normas que se usaron para tomar una decisión sobre su solicitud de autorización previa, **puede llamar a Servicios al Miembro al 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. **Su proveedor puede llamar a Servicios al Proveedor al 1-800-521-6007**.

¿Qué servicios, artículos o medicamentos necesitan autorización previa?

El siguiente cuadro identifica algunos de los servicios, artículos y medicamentos que requieren autorización previa.

Los servicios para la salud física que requieren autorización previa incluyen los siguientes:

- Todos los traslados optativos para pacientes hospitalizados o ambulatorios entre centros de cuidados intensivos para pacientes.
- Admisiones a centros de enfermería especializada para niveles alternativos de atención en un establecimiento, ya sea independiente o parte de un hospital, que acepte pacientes que necesiten cuidados de nivel especializado o cuidados médicos que no requieran de un hospital. Esto no incluye atención a largo plazo.
- Servicios o equipo médico duradero (DME) recibidos de proveedores u hospitales que no pertenezcan a la red de **Keystone First** (excepto las sesiones de asesoramiento para dejar de fumar, los servicios de emergencia, los servicios de planificación familiar y cualquier servicio cubierto por Medicare de un proveedor de Medicare si tiene cobertura de Medicare).

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Admisión optativa (que no sea de emergencia) en un hospital.
- Algunos procedimientos médicos o quirúrgicos realizados en una unidad de procedimientos cortos (SPU) o en una unidad de cirugía ambulatoria (ASU), ya sea en un hospital o en un centro independiente, entre los que se incluyen los siguientes:
 - Inyecciones de esteroides o bloqueos administrados para el tratamiento del dolor.
 - Cirugía por obesidad.
 - Ligadura o extirpación de venas.
- Todos los procedimientos de cirugía plástica o cosmética que no sean de emergencia (excepto los que se realizan inmediatamente después de una lesión traumática), incluidos, entre otros, los siguientes:
 - Cirugía plástica para los párpados.
 - Reducción de pecho.
 - Cirugía plástica de la nariz.
- Interrupción optativa del embarazo.
- Admisión en un centro de enfermería o de rehabilitación.
- Servicios de terapia para pacientes ambulatorios (física, ocupacional y del habla).
 - No se requiere autorización previa para una evaluación ni para un máximo de 24 consultas por disciplina dentro de un año calendario.
 - Se requiere autorización previa para servicios que superen las 24 consultas por disciplina dentro de un año calendario.
- Servicios de rehabilitación cardíaca y pulmonar.
- Servicios de salud en el hogar, después de 18 visitas para cada servicio, incluidas visitas de enfermería especializada; visitas de ayudantes de salud en el hogar; y terapia física, ocupacional y del habla, por año calendario. El miembro debe ser reevaluado cada 60 días.
- Todos los servicios por turnos/enfermería privada que incluyan un asistente de salud domiciliaria.
- Todos los alquileres de DME independientemente del costo o cargo mensual.
- Todos los alquileres de sillas de rueda (motorizadas o manuales) y todos los artículos correspondientes.
- Todas las compras de sillas de ruedas (motorizadas y manuales) y todos los artículos (componentes) correspondientes sin importar el costo por artículo.
- Todas las compras de DME que cuesten más de \$750.
- Todos los artículos de accesibilidad para el hogar de DME.
- Alimentación por sonda y suplementos nutricionales (enterales)
 - Cuando el miembro tiene 21 años o más.
- Pañales comunes o tipo pull-up para miembros a partir de los 3 años de edad*, cuando sean médicamente necesarios, al solicitar lo siguiente:
 - Más de 300 pañales genéricos o tipo pull-up por mes.
 - Pañales de marcas específicas.
 - Pañales suministrados por un proveedor de DME no preferido.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Cualquier servicio o producto no cubierto por el programa de Asistencia Médica.
- Algunas pruebas y procedimientos de diagnóstico ambulatorios.
- Servicios quiroprácticos con un proveedor de la red de **Keystone First** después de la visita número 24 si el miembro tiene menos de 18 años.
- Servicios de atención para enfermos terminales.
- Algunos servicios dentales especializados.
- Análisis TEP y TC, IRM, ARM y cardiología nuclear.
- Centro de cuidados extendidos pediátricos prescritos (PPECC) y guardería médica.
- Transporte de ida y vuelta en ambulancia entre el centro de cuidados extendidos indicados y la guardería médica.
- Algunos medicamentos de venta con receta del formulario, todos los medicamentos de venta sin receta del formulario (OTC), algunos medicamentos de venta libre sin receta y algunos suministros de equipo médico duradero obtenidos a través de una farmacia de la red de **Keystone First** (por ejemplo, glucómetros).
- Todas las evaluaciones y consultas de trasplantes.
- Traslado optativo que no es de emergencia en ambulancia aérea.
- Análisis genéticos de laboratorio.

*Los pañales comunes y tipo pull-up no son un servicio cubierto para miembros menores de 3 años. Consulte la sección Servicios que no están cubiertos en la página **38** para obtener más información o visite nuestro sitio de Internet en **www.keystonefirstpa.com**.

Para aquellos servicios que tengan límites, si usted o su proveedor consideran que necesita más servicios que superen los límites permitidos, podrán solicitar más mediante el proceso de autorización previa.

Si usted o su proveedor no saben bien si un servicio, artículo o medicamento requiere autorización previa, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Autorización previa de un servicio o artículo

Keystone First revisará la solicitud de autorización previa y la información que usted o su proveedor hayan enviado. **Keystone First** le informará la decisión tomada dentro de los 2 días hábiles desde la fecha en que **Keystone First** recibió la solicitud siempre que **Keystone First** cuente con la información suficiente para decidir si el servicio o artículo es médicamente necesario.

Si **Keystone First** no tiene información suficiente para decidir sobre la solicitud, debemos informar a su proveedor dentro de las 48 horas de haber recibido la solicitud de información adicional para tomar una decisión. El proveedor puede demorar 14 días

Manual del Miembro de Keystone First 2025

en brindarnos más información. **Keystone First** le informará nuestra decisión tomada dentro de los 2 días hábiles luego de que **Keystone First** haya recibido la información adicional.

Usted y su proveedor recibirán un aviso por escrito que les informará si la solicitud se aprobó o rechazó y, si fue denegada, el motivo de la decisión.

Autorización previa de medicamentos cubiertos

Keystone First revisará la solicitud de autorización previa para medicamentos de pacientes ambulatorios, que son medicamentos que no recibe en el hospital, dentro de las 24 horas luego de que **Keystone First** reciba la solicitud. Usted y su proveedor recibirán un aviso por escrito que les informará si la solicitud se aprobó o rechazó y, si fue denegada, el motivo de la decisión.

Si va a una farmacia a surtir su receta y no puede llevarse a cabo el procedimiento porque se requiere una autorización previa, el farmacéutico le dará un suministro temporal, a menos que considere que el medicamento puede tener un efecto perjudicial. Si no estuvo tomando el medicamento, recibirá un suministro de 72 horas. Si estuvo tomando el medicamento, obtendrá un suministro de 15 días. Su proveedor aun necesitará pedir autorización previa a **Keystone First** tan pronto como sea posible.

¿Qué pasa si recibo un aviso de rechazo?

Si **Keystone First** rechaza la solicitud para un servicio, artículo o medicamento o no la aprueba según lo pedido, usted puede presentar una queja o queja formal. Si presenta una queja o queja formal por la negativa a un medicamento continuo, **Keystone First** deberá autorizarlo hasta que se resuelva la queja o queja formal, a menos que el farmacéutico crea que el medicamento puede tener efectos negativos. Consulte la Sección 8, Quejas, quejas formales y audiencias justas, a partir de la página **85** de este Manual para obtener información detallada sobre las quejas y quejas formales.

Proceso de excepción del programa

Para aquellos servicios que tengan límites, si usted o su proveedor considera que necesita más servicios que los límites permitidos, cualquiera de ambos podrá pedir una excepción de programa (PE). El proceso de PE es distinto al proceso de Excepción al límite de beneficios dentales descrito en la página **48**.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Para pedir un PE **antes** de recibir el servicio:

1. Llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** e informe al representante de Servicios al Miembro que desea solicitar una excepción al límite de beneficios.
2. Puede enviar por correo o por fax una solicitud por escrito a la siguiente dirección:
**Benefit Limit Exceptions
Member Services Department
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Fax: 1-215-937-5367**
3. Su proveedor puede llamar al departamento de Administración de Cuidados de **Keystone First** al **1-800-521-6622**.

Para pedir un PE **después** de recibir el servicio:

1. Puede llamar a Servicios al Miembro de **Keystone First** e informar al representante de Servicios al Miembro que desea solicitar una excepción al límite de beneficios.
2. Su proveedor puede llamar a Administración de Cuidados de **Keystone First** al **1-800-521-6622**.
3. Su proveedor puede enviar la solicitud por correo al departamento de apelaciones de proveedores de **Keystone First**:
**Attention: Provider Appeal Coordinator
Provider Appeals Department
Keystone First
P.O. Box 7316
London, KY 40742**

Descripciones de servicios

Servicios de emergencia

Los servicios de emergencia son servicios necesarios para tratar o evaluar una afección de emergencia. Una afección de emergencia es una lesión o enfermedad tan severa que una persona razonable sin capacitación médica considera que representa un riesgo inmediato para la vida de la persona o para su salud a largo plazo. Si sufre una afección de emergencia, puede ir a la sala de emergencias más cercana, marcar 911 o llamar a su proveedor de ambulancia local. **No** es necesario que reciba aprobación de **Keystone First** para recibir servicios de emergencia, y puede hacer uso de cualquier hospital u otro entorno médico para la atención de emergencia.

A continuación, se indican algunos ejemplos de afecciones de emergencia y de aquellas que no lo son:

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Afecciones de emergencia

- Infarto
- Dolor en el pecho
- Hemorragia severa
- Dolor intenso
- Pérdida del conocimiento
- Intoxicación

Afecciones que no son de emergencia

- Garganta irritada
- Vómitos
- Resfrío o gripe
- Dolor de espalda
- Dolor de oído
- Moretones, hinchazón o cortes menores

Si no sabe bien si su afección médica requiere de servicios de emergencia, llame a su PCP o a la Línea de enfermería de **Keystone First** al **1-866-431-1514**, las 24 horas del día, los 7 días a la semana.

Transporte médico de emergencia

Keystone First cubre el traslado médico de emergencia en una ambulancia para personas con afecciones médicas de emergencia. Si necesita una ambulancia, llame al 911 o a su proveedor local de ambulancia. No llame al MATP (descrito en la página 71 de este manual) para transporte médico de emergencia.

Atención de urgencia

Keystone First cubre la atención médica de urgencia por una enfermedad, lesión o afección que, si no se trata dentro de las 24 horas, podría convertirse rápidamente en una crisis o una afección médica de emergencia. Esto sucede cuando necesita la atención de un médico, pero no en una sala de emergencias.

Si necesita atención de urgencia, pero tiene dudas si se trata de una emergencia, llame primero a su PCP o a la Línea de enfermería de **Keystone First** al **1-866-431-1514**. Su PCP o la enfermera de la Línea de enfermería le brindará ayuda para decidir si necesita ir a una sala de emergencias, al consultorio del PCP o a un centro de atención de urgencias cercano. En la mayoría de los casos, si necesita atención médica de urgencia, su PCP lo verá dentro de las 24 horas. Si no puede comunicarse con su PCP

Manual del Miembro de Keystone First 2025

o este no está disponible dentro de las 24 horas y su afección médica no es una emergencia, tendrá la opción de ir a un centro de atención de urgencia o a una clínica ambulatoria de la red **Keystone First**. No es necesaria la autorización previa para los servicios en un centro de atención de urgencia.

Estos son algunos ejemplos de las afecciones médicas que pueden necesitar atención de urgencia:

- Vómitos
- Tos y fiebre
- Esguinces
- Sarpullidos.
- Dolores de oído
- Diarrea
- Garganta irritada
- Dolor de estómago

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Servicios de atención dental

Miembros menores de 21 años

Keystone First brinda todos los servicios dentales médicamente necesarios para menores de 21 años de edad. Los niños pueden ir a un dentista que forme parte de la red de **Keystone First**.

Las consultas dentales para niños no necesitan una referencia médica. Si a su hijo le sale el primer diente o tiene como mínimo un año de edad y no tiene dentista, puede pedir al PCP de su hijo que le haga una referencia médica a un dentista para que le haga chequeos dentales periódicos. También puede optar por un dentista de la red por su cuenta. Para obtener más información sobre los servicios dentales, comuníquese con Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Los servicios dentales que están cubiertos para menores de 21 años incluyen los siguientes, cuando son médicamente necesarios:

- Anestesia
- Ortodoncia (frenos)*
- Chequeos
- Servicios periodontales
- Limpiezas

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Tratamientos con flúor (el barniz de flúor tópico también puede realizarlo un PCP o un enfermero registrado certificado)
- Conductos radiculares
- Coronas
- Selladores
- Prótesis dentales
- Procedimientos quirúrgicos dentales
- Emergencias dentales
- Radiografías
- Extracciones (remoción de un diente)
- Empastes

Es posible que algunos de estos servicios necesiten aprobación antes de ser brindados (autorización previa). Hable con su dentista sobre este tema.

* Si se colocaron aparatos dentales antes de los 21 años, **Keystone First** seguirá cubriendo los servicios hasta que se complete el tratamiento dental, o bien hasta los 23 años, lo que ocurra primero, siempre y cuando el miembro siga formando parte de **Keystone First**. Si el miembro cambia a otro plan de salud de HealthChoices, la cobertura la brindará ese plan de salud de HealthChoices.

Miembros de 21 años de edad o más

Keystone First cubre algunos beneficios dentales para miembros mayores de 21 años de edad a través de los dentistas de la red **Keystone First**. Algunos servicios dentales tienen límites.

Los adultos mayores de 21 años cumplen los requisitos para los siguientes beneficios cuando sean médicamente necesarios.

- Sedación o anestesia consciente intravenosa o no intravenosa
- Evaluaciones
- Limpiezas
- Emergencias dentales
- Radiografías
- Empastes
- Extracciones (remoción de un diente)
- Pulpotomías (extracción de la pulpa) para el alivio del dolor
- Recementación (pegado) de coronas
- Prótesis dentales
- Procedimientos quirúrgicos dentales
- 1 examen dental y 1 limpieza por miembro cada 180 días (6 meses)

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Es posible que algunos de estos servicios necesiten aprobación antes de ser brindados (autorización previa). Es posible que algunos también tengan límites (límite de beneficios). Ver "Excepciones al límite de beneficios dentales" en la página **48** para obtener más información sobre las excepciones. No olvide hablar con su dentista sobre este tema.

En sus vidas, los adultos mayores de 21 años de edad pueden obtener lo siguiente:

- 1 dentadura superior parcial o 1 dentadura superior completa.
- 1 dentadura inferior parcial o 1 dentadura inferior completa. Si usted obtuvo una dentadura parcial o completa superior o inferior desde el 27 de abril de 2015, deberá conseguir una aprobación especial para obtener otra dentadura parcial o completa superior o inferior. Esta es una excepción al límite de beneficios.

Existen algunos servicios que solo están cubiertos bajo una excepción al límite de beneficios. Su dentista debe pedir una excepción al límite de beneficios en los siguientes casos:

- Coronas y servicios relacionados
- Canales radiculares y otros servicios de endodoncia
- Servicios periodontales (encías)
- Limpiezas y exámenes adicionales
- Servicios adicionales para las encías si está embarazada, padece de diabetes o enfermedades cardíacas

Para obtener más información sobre las excepciones al límite de beneficios, consulte la página **48**.

Excepciones al límite de beneficios dentales

Algunos servicios dentales solo están cubiertos con una Excepción al Límite de Beneficios (BLE). Su dentista también puede pedir una BLE si considera que necesita más servicios dentales de los que los límites permiten.

Keystone First aprobará una BLE en los siguientes casos:

- Tiene una enfermedad o afección de salud grave o crónica y, sin el servicio adicional, su vida estaría en peligro; O
- Tiene una enfermedad o afección de salud grave o crónica y, sin el servicio adicional, su salud podría empeorar mucho más; O
- Necesitaría un tratamiento más caro si no obtiene el servicio solicitado; O
- Sería contrario a la ley federal que **Keystone First** negara la excepción.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Su servicio dental también puede estar cubierto por una BLE si tiene una de las siguientes afecciones médicas o dentales preexistentes.

- 1. Diabetes
- 2. Enfermedad de las arterias coronarias o factores de riesgo para la enfermedad
- 3. Cáncer de cara, cuello y garganta (no incluye cánceres no invasivos de células basales o de sarcoma de piel en etapa 0 o etapa 1)
- 4. Incapacidad intelectual
- 5. Embarazo actual, incluido el período posparto

Para pedir un BLE antes de recibir el servicio, su dentista puede llamar a Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o enviar la solicitud a esta dirección:

**Request for Benefit Limit Exception
Keystone First — Prior Authorization
c/o DentaQuest — Authorizations
P.O. Box 2906, Milwaukee, WI 53201-2906**

Las solicitudes de BLE deben incluir la siguiente información:

- Su nombre
- Su dirección
- Su número de teléfono
- El servicio que necesita
- El motivo por el que necesita el servicio
- El nombre del proveedor
- El n.º de teléfono del proveedor

Plazos para decidir una excepción al límite de beneficios

Si su proveedor pide una excepción antes de recibir el servicio, **Keystone First** le hará saber si la BLE se aprueba o no dentro de los **21 días**.

Si su dentista pide una excepción después de que recibió el servicio, **Keystone First** le hará saber si la solicitud de la BLE es aprobada o no dentro de los 30 días de la fecha en que **Keystone First** reciba la solicitud.

Si no está de acuerdo o conforme con la decisión de **Keystone First**, puede presentar una queja o queja formal a **Keystone First**. Para obtener más información sobre el

Manual del Miembro de Keystone First 2025

proceso de queja o queja formal, consulte la Sección 8 de este manual, Quejas, quejas formales y audiencias justas en la página **85**.

Servicios para el cuidado de la vista

Miembros menores de 21 años

Keystone First brinda todos los servicios de la vista médicamente necesarios para menores de 21 años de edad. Los niños pueden ir a un proveedor de la vista dentro de la red de **Keystone First**.

Servicio	Límites	Copagos	Autorización previa
Vista Examen y refracción	Sin límites, pero luego de los 2 exámenes por año calendario, se deberán autorizar previamente los exámenes adicionales de ese año.	\$0	No
Cristales de anteojos estándares	Sin límites, pero luego de los 4 lentes estándares por año calendario, se deberán autorizar previamente los cristales adicionales de ese año.	\$0	No
Marcos estándares para anteojos	Sin límites, pero luego de los 2 marcos estándares por año calendario, se deberán autorizar previamente los marcos adicionales de ese año.	\$0	No
Lentes de contacto	Sin límites, pero luego de los 4 lentes estándares por año calendario, se deberán autorizar previamente los cristales adicionales de ese año.	\$0	No
Dispositivos por baja visión	Sin límites, pero luego de 1 dispositivo por baja visión cada 2 años , se deberán autorizar previamente los dispositivos por baja visión adicionales de ese período.	\$0	Sí
Prótesis para los ojos	Sin límites, pero luego de 1 prótesis cada un 1 año , se deberán autorizar previamente las prótesis adicionales de ese período.	\$0	Sí

Tenga en cuenta: Si elige marcos de anteojos, cristales de anteojos y lentes de contacto que no se consideran estándares, es posible que tenga que realizar un gasto de bolsillo por estos artículos. Su oftalmólogo le hará saber si debe realizar un pago adicional por alguno de estos servicios. Si tiene preguntas, puede llamar a Servicios al Miembro de Keystone First al 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505).

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Los miembros menores de 21 años cumplen con los requisitos para 2 exámenes de la vista de rutina cada año calendario, o bien con mayor frecuencia si es médicamente necesario. No se necesita referencia médica para los exámenes de rutina de la vista.

Los miembros menores de 21 años también tienen derecho a recibir 2 pares de anteojos recetados cada 12 meses, o bien con mayor frecuencia si es médicamente necesario. También se pueden elegir lentes de contacto recetados.

Si los anteojos recetados se pierden, se los roban o se rompen, **Keystone First** cubrirá el reemplazo. Se reemplazarán los lentes de contacto recetados perdidos, robados o rotos por anteojos recetados.

Marcos para anteojos

Los miembros aptos podrán:

Elegir de 2 grupos selectos de marcos para anteojos,

o

elegir de un grupo selecto de marcos Premier para anteojos,

o bien,

para marcos de anteojos que no son parte de estos grupos selectos, **Keystone First** pagará el costo de los marcos o \$40, el que tenga el costo menor.

El proveedor cobrará:

Sin cargo

Un copago de \$25

Miembros de 21 años de edad o más

Keystone First cubre algunos servicios de la vista para miembros mayores de 21 años de edad a través de los proveedores de la red **Keystone First**.

Los miembros mayores de 21 años de edad tienen derecho a 2 exámenes de rutina de la vista por año calendario. No se necesita referencia médica para los exámenes de rutina de la vista.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Podrá recibir exámenes adicionales de la vista (hasta 2 por año calendario) si el oftalmólogo completa un formulario.

Keystone First no cubre los anteojos o lentes de contacto recetados para miembros de 21 años de edad o más. Sin embargo, existen algunas excepciones. Los miembros con diagnósticos de afaquia o cataratas y algunos miembros con diabetes pueden cumplir con los requisitos para obtener accesorios para la vista (anteojos o lentes de contacto). Si tiene alguno de estos diagnósticos y considera que cumple con los requisitos para obtener accesorios para la vista, llame a Servicios al Miembro con el fin de obtener más información.

Es posible que existan copagos para algunos servicios de optometría (cuidado visual). Consulte el Programa de copago del Miembro que vino con su kit de bienvenida de miembro nuevo. También puede encontrarlo en línea en www.keystonefirstpa.com.

Beneficios de farmacia

Keystone First cubre beneficios de farmacia que incluyen medicamentos con receta, además de medicamentos y vitaminas de venta libre con una receta del médico.

Recetas médicas

Cuando un proveedor le indica un medicamento, usted puede surtir la receta en cualquier farmacia de la red de **Keystone First**. Deberá llevar consigo su tarjeta de identificación de **Keystone First** y es posible que tenga que realizar un copago si es mayor de 18 años. **Keystone First** pagará cualquier medicamento que aparezca en la PDL a nivel estatal y el formulario complementario de **Keystone First** y es posible que pague por otros medicamentos si se autorizan previamente. Su receta médica o la etiqueta del medicamento le indicará si su médico pidió resurtidos de la receta médica y cuántos puede recibir. Si su médico ordenó varios resurtidos, solo podrá recibir 1 por vez. Si no sabe si un medicamento está cubierto, necesita ayuda para encontrar una farmacia en la red de **Keystone First** o tiene alguna otra pregunta, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Keystone First cubre los medicamentos que cumplen estos criterios:

- Medicamentos necesarios.
- Aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) de los EE. UU.
- Recetados por su proveedor médico.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Si está embarazada, no deje de llamar a su Oficina de Asistencia del Condado (CAO) o al Centro de Servicio al Cliente al **1-877-395-8930**. Hágales saber que está embarazada. Usted no tendrá que realizar copago alguno durante su embarazo.

Listado de medicamentos preferidos a nivel estatal (PDL) y Formulario complementario de Keystone First

Keystone First cubre los medicamentos indicados en el Listado de Medicamentos Preferidos (PDL) a nivel estatal y el formulario complementario de **Keystone First**. Estos son los que su PCP u otro médico deben usar al momento de elegir los medicamentos que debe tomar. Tanto el PDL a nivel estatal como el formulario complementario de Keystone First cubren medicamentos de marca y genéricos. Los medicamentos genéricos tienen los mismos ingredientes activos que los medicamentos de marca. Todo medicamento recetado por su médico que no esté en el PDL a nivel estatal o el formulario complementario de **Keystone First** necesita autorización previa. El PDL a nivel estatal y el formulario complementario de **Keystone First** puede cambiar ocasionalmente, por lo que debe asegurarse de que su proveedor tenga la información más reciente al momento de recetar un medicamento.

Si tiene alguna pregunta o desea obtener una copia del PDL a nivel estatal o el formulario complementario de **Keystone First**, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o visite el sitio de Internet de **Keystone First** en **www.keystonefirstpa.com**. Puede encontrar una copia de la PDL a nivel estatal aquí: <https://www.pa.gov/en/agencies/dhs/resources/pharmacy-services/preferred-drug-list.html>

Reembolso por medicamentos

Puede haber ocasiones en las que deberá pagar por el medicamento. **Keystone First** puede reembolsarle el costo o devolverle el dinero. El proceso de reembolso no se aplica a los copagos.

Por lo general, el reembolso no se realiza para medicamentos con estas características:

- necesitan autorización previa
- no están cubiertos por **Keystone First** o el programa de Asistencia Médica de Pennsylvania
- no son médicamente necesarios
- superan ciertas dosis o los límites de suministro establecidos por la FDA.
- se resurten con mucha frecuencia

Manual del Miembro de Keystone First 2025

No se le reembolsará en los siguientes casos:

- No cumplió con los requisitos para los beneficios de farmacia cuando pagó por el medicamento.
- No era miembro de **Keystone First** cuando se surtió su medicamento.

Para pedir un reembolso de los medicamentos que pagó, deberá hacer lo siguiente:

- Pedir un reembolso por escrito. *
- Enviar un recibo detallado de la farmacia que incluya estos datos:
 - La fecha en la que compró el medicamento.
 - Su nombre.
 - El nombre de la farmacia, la dirección (ciudad, estado, código postal) y el número de teléfono.
 - El nombre, la potencia y la cantidad de medicamento.
 - El número de NDC del medicamento (si tiene dudas con esta información, pregunte al farmacéutico).
 - El monto total de dinero que pagó por cada medicamento.

* Si necesita ayuda para completar la solicitud, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Escriba su nombre, dirección, número de teléfono y de ID de **Keystone First** en su recibo u otro papel. Envíe esta información a la siguiente dirección:

Pharmacy Reimbursement Department
Keystone First
P. O. Box 336
Essington, PA 19029

Pueden pasar entre 6 y 8 semanas para que reciba su pago.

Nota: Los recibos que no contengan toda la información mencionada no se podrán reembolsar y le serán devueltos. Los recibos se deberán enviar a Keystone First tan pronto como sea posible. No se aceptarán recibos con más de 365 días. Recuerde conservar una copia del recibo para sus registros.

El recibo que contiene toda la información necesaria para el reembolso es el que está abrochado a la bolsa en la que vinieron los medicamentos. No es el recibo de caja. Su farmacéutico también puede imprimirle un recibo si se lo pide.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Medicamentos de especialidad

El PDL a nivel estatal y el formulario complementario de **Keystone First** incluyen medicamentos llamados de especialidad. La receta médica para estos medicamentos se debe autorizar previamente. Es posible que tenga que realizar un copago para su medicamento. Para ver el Listado de medicamentos preferidos a nivel estatal, el formulario complementario de **Keystone First**, una lista completa de los medicamentos de especialidad o si su medicamento se considera de especialidad, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o visite el sitio de Internet de **Keystone First** en **www.keystonefirstpa.com**. Puede encontrar una copia de la PDL a nivel estatal en <https://www.pa.gov/en/agencies/dhs/resources/pharmacy-services/preferred-drug-list.html>.

Necesitará obtener estos medicamentos de una farmacia de especialidad. Una farmacia de especialidad puede enviarle por correo sus medicamentos directamente y no le cobrará por el envío. Esta se pondrá en contacto con usted antes de enviarle el medicamento. La farmacia también puede responder cualquier pregunta sobre el proceso. Usted puede elegir cualquier farmacia especializada que se encuentre en la red de **Keystone First**. Para obtener una lista de farmacias especializadas de la red, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o consulte el directorio de proveedores en el sitio de Internet de **Keystone First** en **www.keystonefirstpa.com**, haga clic en Pharmacy (Farmacia) y luego en Pharmacy directory (Directorio de farmacias). Si tiene alguna pregunta o necesita más información, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Medicamentos de venta libre

Keystone First cubre algunos medicamentos de venta libre cuando tiene una receta médica del proveedor. Deberá llevar su tarjeta de identificación de **Keystone First** y quizás deba realizar un copago. Los siguientes son ejemplos de medicamentos de venta libre que pueden estar cubiertos.

- Medicamentos para la sinusitis y la alergia
- Tylenol o aspirina
- Vitaminas
- Medicamentos para la tos
- Medicamentos para la acidez de estómago, como antiácidos y famotidina

Puede obtener más información sobre los medicamentos de venta libre que están cubiertos en el sitio de Internet de **Keystone First** en **www.keystonefirstpa.com** o a través de Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Tratamiento para dejar de fumar

¿Desea dejar el tabaco? ¡Keystone First quiere que usted deje de fumar!

Si siente que es hora de abandonar el hábito, no importa cuántas veces lo haya intentado, estamos para brindarle ayuda.

Medicamentos

El PDL a nivel estatal cubre estos medicamentos para ayudarle a dejar de fumar.

Para ver una lista completa de medicamentos cubiertos por el PDL a nivel estatal, vaya a nuestro sitio de Internet en www.keystonefirstpa.com, haga clic en Members (Miembros), luego, en Find a Doctor, Medicine or Pharmacy (Encontrar un médico, medicamento o farmacia). Allí encontrará un enlace al PDL a nivel estatal.

Comuníquese con su PCP para coordinar una consulta y obtener una receta para un medicamento para dejar de fumar.

Servicios de asesoramiento

El apoyo de asesoramiento también puede brindarle ayuda para dejar de fumar. **Keystone First** cubre los siguientes servicios de asesoramiento.

- Todos los miembros de **Keystone First** tienen derecho a 70 sesiones de asesoramiento por año calendario. Cada sesión de asesoramiento dura 15 minutos y se realiza en persona tanto de manera individual como grupal.
- No necesita referencia médica o aprobación previa para ir a una sesión de asesoramiento. Hable con su médico para encontrar a un asesor cerca de usted.
- El asesor debe formar parte del programa de Asistencia Médica. Además, el Departamento de Salud deberá aprobarlo.

Tratamiento de la salud conductual

Es posible que algunas personas estén estresadas, ansiosas o deprimidas al intentar dejar el tabaco. Si bien los miembros de **Keystone First** tienen derecho a estos servicios para tratar los efectos secundarios, su BH-MCO deberá cubrirlos. Para encontrar la BH-MCO de su condado y la información de contacto correspondiente:

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Consulte la información que vino con su kit de bienvenida.
- Vaya a <https://www.dhs.pa.gov/HealthChoices/HC-Services/s/BehavioralHealth-MCOs.aspx>
- Vaya a la página **83** para ver un listado de las BH-MCO en su condado.
- Llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** a fin de recibir ayuda para comunicarse con su BH-MCO.

Otros recursos para dejar de fumar

Para obtener más ayuda, puede hacer lo siguiente:

- Llame a la Línea gratuita para dejar de fumar de PA al **1-800-QUIT-NOW (784-8669)**.
- Vaya a <https://www.pa.gov/agencies/health/programs/healthy-living/tobacco-prevention-and-control.html> para obtener información sobre "Tabaco" y "Cigarrillos electrónicos".
- Visite <https://pa.quitlogix.org> para buscar recursos de asesoramiento para dejar de fumar y sugerencias para dejar el consumo de tabaco.

Recuerde que **Keystone First** está a su disposición para ayudar a que deje de fumar y mejore su salud. ¡No espere más! Llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para que podamos brindarle ayuda con este tema.

Planificación familiar

Keystone First cubre servicios de planificación familiar. No necesita una derivación de su PCP para estos servicios. Los servicios incluyen análisis de embarazo, exámenes y tratamiento de infecciones de transmisión sexual, anticonceptivos, educación, asesoramiento y otros servicios relacionados para la planificación familiar. Puede ver a cualquier médico que sea proveedor de Asistencia Médica, incluidos aquellos que no son de la red y ofrezcan servicios de planificación familiar. No se aplican copagos para estos servicios. Cuando visite un proveedor de planificación familiar que no pertenezca a la red de **Keystone First**, deberá mostrar sus tarjetas de identificación de **Keystone First** y de ACCESS o EBT.

Para obtener más información sobre los servicios de planificación familiar u obtener ayuda para encontrar un proveedor de planificación familiar, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Atención por maternidad

Cuidado durante el embarazo

El cuidado prenatal es la atención médica que un proveedor de atención por maternidad, como un obstetra (OB o OB/GYN) o una enfermera-partera brinda a una mujer durante su embarazo y el parto. El cuidado prenatal temprano y regular es muy importante para la salud de la mamá y su bebé. Aun si ya ha pasado por un embarazo, es importante que acuda a un proveedor de atención por maternidad con frecuencia en cada embarazo.

Si cree que está embarazada o necesita un test de embarazo, vea a su PCP o proveedor de planificación familiar. Si está embarazada, puede hacer lo siguiente:

- Llamar o visitar a su PCP para que pueda ayudarla a encontrar un proveedor de atención por maternidad dentro de la red de **Keystone First**.
- Visitar a un obstetra o ginecólogo, o bien una enfermera-partera por su cuenta. No necesita referencia médica para la atención por maternidad.
- Ir a un centro de salud de la red que ofrezca servicios de obstetricia y ginecología.
- Llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para encontrar a un proveedor de atención por maternidad.

Consulte a un médico apenas sepa que está embarazada. Su proveedor de atención por maternidad deberá programar una cita para verla:

- Si está en su primer trimestre, dentro de los 10 días hábiles desde que **Keystone First** se enteró de que está embarazada.
- Si está en su segundo trimestre, dentro de los 5 días hábiles desde que **Keystone First** se enteró de que está embarazada.
- Si está en su tercer trimestre, dentro de los 4 días hábiles desde que **Keystone First** se enteró de que está embarazada.
- Si tiene un embarazo de alto riesgo, dentro de las 24 horas de que **Keystone First** se enteró de que está embarazada.

Si tiene una emergencia, vaya a la sala de emergencias más cercana, marque el 911 o llame a su proveedor de ambulancia local.

Es importante que mantenga el mismo proveedor de atención por maternidad durante su embarazo y el cuidado posparto (1 año después desde el nacimiento del bebé). Su proveedor seguirá de cerca su salud y la de su bebé durante su crecimiento. También es recomendable mantener el mismo plan de HealthChoices durante todo el embarazo.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Keystone First cuenta con coordinadores capacitados en salud materna que conocen los servicios y recursos que están disponibles para usted.

Si está embarazada y ya está viendo a un proveedor de atención por maternidad cuando se inscribe a **Keystone First**, puede continuar viendo al proveedor incluso si no se encuentra en la red de **Keystone First**. El proveedor deberá estar inscrito en el Programa de Asistencia Médica y deberá llamar a **Keystone First** para obtener la aprobación para brindarle tratamiento.

Si está embarazada, asegúrese de llamar a la Oficina de Asistencia del Condado (CAO) o al Centro de Atención al Cliente al **1-877-395-8930**. Hágales saber que está embarazada. No se aplicarán copagos durante su embarazo.

Atención para usted y su bebé luego del nacimiento

Deberá visitar a su proveedor de atención por maternidad entre **7 y 84 días** luego de que su bebé haya nacido para un chequeo, a menos que su médico quiera verla antes.

Deberá programar una consulta con el PCP de su bebé entre 3 y 5 días después del nacimiento, a menos que el médico quiera verla antes. Se aconseja elegir al médico para su bebé durante su embarazo. Si necesita ayuda para elegir un médico para su bebé, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Programa de Maternidad de Keystone First

Keystone First cuenta con un programa especial para embarazadas llamado **Bright Start®**.

Con el programa Bright Start, podemos ayudarla a mantener una buena salud durante su embarazo, lo cual la ayudará a tener un bebé sano. Le daremos información sobre la importancia de su cuidado prenatal, por ejemplo:

- tomar sus vitaminas prenatales,
- comer bien,
- no consumir drogas, alcohol ni tabaco,
- visitar a su dentista para mantener sus encías sanas.

Es importante que vea a su dentista al menos una vez durante su embarazo. La salud de sus dientes y encías puede afectar la salud de su bebé durante el embarazo. La periodontitis, por ejemplo, puede causar infecciones que pueden ocasionar que su bebé nazca antes. Un bebé prematuro tiene más posibilidades de desarrollar problemas de salud y discapacidades que pueden durar toda la vida.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Trabajaremos con usted, su proveedor de obstetricia y su dentista para ayudar a que reciba la atención que necesita.

Tenemos información sobre otros servicios, por ejemplo:

- Alimentos y ropa
- Transporte
- Lactancia materna
- Cuidado domiciliario
- Ayuda para comprender sus emociones y los cambios que ocurren con su cuerpo
- Ayuda para dejar de fumar
- Brindar conexión a usted y a su bebé con un programa de visitas domiciliarias que esté disponible en su comunidad
- Programa WIC (mujeres, infantes y niños)
- Ayuda con problemas de drogas, alcohol y salud mental
- Ayuda con abuso doméstico

Es posible que tenga derecho al cuidado de salud domiciliario, equipo médico especial o transporte para visitas a consultorios. Llámenos para obtener más información. Puede comunicarse de manera gratuita con Bright Start al **1-800-521-6867**.

Equipo médico duradero e insumos médicos

Keystone First cubre el equipo médico duradero (DME), que incluye DME de accesibilidad para el hogar, e insumos médicos. El DME es un artículo o dispositivo médico que puede usarse varias veces en su hogar o entorno en donde realiza sus actividades diarias y que, generalmente, no se utiliza, a menos que la persona tenga una enfermedad o una lesión. Los insumos médicos generalmente son desechables y se utilizan con un fin médico. Algunos de estos artículos necesitan autorización previa, y su PCP u otro proveedor deberá pedirlos. Quienes provean el DME deben pertenecer a la red de **Keystone First**. Es posible que deba realizar un copago.

Keystone First no será responsable del reembolso de los gastos de bolsillo por DME comprado en una tienda minorista o un distribuidor minorista en línea (por ejemplo, Amazon). Las tiendas minoristas y proveedores de insumos no están cubiertos por su beneficio de DME médico por motivos de seguridad. **Keystone First** ofrece una amplia red de proveedores de DME de la red que están certificados para cumplir con las normas y requisitos de Medicare y Medicaid.

Estos son algunos ejemplos de DME:

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Tanques de oxígeno
- Sillas de rueda
- Muletas
- Andadores
- Férulas
- Camas médicas especiales

Estos son algunos ejemplos de DME de accesibilidad para el hogar:

- Elevadores para sillas de ruedas
- Deslizadores de escaleras
- Elevadores para techo
- Rampas metálicas de accesibilidad

Keystone First cubre la instalación del DME de accesibilidad para el hogar, pero no las modificaciones en el hogar.

Estos son algunos ejemplos de insumos médicos:

- Insumos para la diabetes (como jeringas y tiras reactivas)
- Almohadillas de gasa
- Cintas adhesivas
- Insumos para la incontinencia (como bragapañales, calzoncillos, empapadores, etcétera)

Si tiene alguna pregunta sobre el DME o los insumos médicos, o bien si desea una lista de proveedores de la red, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Servicios ambulatorios

Keystone First cubre servicios ambulatorios como fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla, además de radiografías y análisis de laboratorio. Su PCP coordinará estos servicios con uno de los proveedores de la red de **Keystone First**.

Consulte la sección Autorización previa en la página **40** para obtener más información sobre los servicios ambulatorios que necesitan autorización previa.

Para obtener información sobre los copagos de los servicios ambulatorios, consulte el cronograma de copago que vino con su kit de bienvenida. También puede encontrar esta información en nuestro sitio de Internet en **www.keystonefirstpa.com** o consultar

Manual del Miembro de Keystone First 2025

la sección Servicios cubiertos en la página 31 de este manual para obtener más información.

Servicios de establecimientos de enfermería

Keystone First cubre los servicios de establecimientos de enfermería médicamente necesarios. Si necesita servicios de establecimientos de enfermería a largo plazo (más de 30 días), puede solicitar el Programa de Community HealthChoices. Se le realizará una evaluación para ver si cumple con los requisitos para participar del Programa de Community HealthChoices. Si tiene alguna pregunta o necesita más información, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Servicios hospitalarios

Keystone First cubre los servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados y ambulatorios. Si necesita admisión en un hospital en una situación que no es de emergencia, su PCP o especialista coordinará el procedimiento para que usted vaya a un hospital de la red de **Keystone First** y hará un seguimiento de la atención aun si necesita otros médicos durante su admisión hospitalaria. **Keystone First** deberá aprobar todas las admisiones hospitalarias. Para saber si un hospital se encuentra en la red de **Keystone First**, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o consulte el directorio de proveedores en el sitio de Internet de **Keystone First** en **www.keystonefirstpa.com**.

Si tiene una emergencia y recibe hospitalización, usted, un familiar o amigo deberá informar a su PCP tan pronto como sea posible y antes de que transcurran 24 horas luego de la admisión en el hospital. Si recibe admisión en un hospital que no pertenece a la red de **Keystone First**, podrá cambiar a un hospital de la red de **Keystone First**. No se le trasladará a un nuevo hospital hasta que esté lo suficientemente estable.

Es muy importante realizar una consulta para ver a su PCP dentro de los 7 días luego su alta hospitalaria. Ver a su PCP inmediatamente después de su admisión hospitalaria ayudará a que siga las instrucciones que haya recibido cuanto estuvo en el hospital y, así, evitar una readmisión.

A veces es posible que necesite ver a un médico o recibir tratamiento en un hospital sin tener que pasar la noche. Estos servicios se denominan servicios hospitalarios ambulatorios.

Si tiene alguna otra pregunta sobre los servicios hospitalarios, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Para obtener información sobre los copagos de los servicios hospitalarios, consulte el cronograma de copago que vino con su kit de bienvenida. También puede encontrar esta información en nuestro sitio de Internet en www.keystonefirstpa.com o consultar la sección Servicios cubiertos que comienza en la página 31 para obtener más información.

Servicios preventivos

Keystone First cubre servicios preventivos, que ayudarán a que mantenga una buena salud. Los servicios preventivos no solo incluyen ver a su PCP una vez al año para su chequeo. También incluyen vacunas (inyecciones), análisis de laboratorio y otros exámenes o pruebas de detección que le harán saber a usted y a su PCP si se encuentra bien o tiene problemas de salud. Visite a su PCP para recibir servicios preventivos. Su PCP le dará guías para el cuidado de su salud de acuerdo con las últimas recomendaciones.

Las mujeres también pueden visitar un obstetra o especialista en ginecología de la red para su Papanicolaou, para su examen pélvico anual y, también, para recibir una orden para una mamografía.

¿Es hora de su chequeo?

Todas las personas, a cualquier edad

Consulte a su dentista cada 6 meses para sus chequeos dentales.

Si su hijo tiene entre 0 y 12 años de edad

Consulte al PCP de su hijo por inyecciones y pruebas.

Si usted (o su hijo) tiene entre 11 y 20 años de edad

Consulte (o haga que su hijo vea) a su PCP una vez al año.

Todas las mujeres

Vea a su ginecólogo (GYN) o PCP una vez al año por asuntos relacionados con la salud de la mujer.

Si está embarazada

Consulte a su obstetra o ginecólogo (OB/GYN) de inmediato y programe consultas frecuentes. Llame a su dentista hoy para un chequeo dental.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Si es una mujer de 40 años o más	Hágase una mamografía una vez al año o según lo indique el médico.
Si es un hombre de 50 años o más	Hable con su médico sobre pruebas de detección de cáncer de próstata.
Si es mayor de 50 años	Hable con su médico sobre pruebas de detección de cáncer colorrectal.

Examen físico

Se recomienda que realice un examen físico con su PCP al menos una vez al año. Esto permitirá que su PCP conozca cualquier problema del cual usted puede, o no, estar al tanto. Su PCP podrá pedir análisis según su historial médico, edad y sexo. También revisará si está al día con todas las vacunas y los servicios preventivos para que pueda mantener una buena salud.

Si tiene dudas si está al día con sus necesidades de cuidado de la salud, llame a su PCP o a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Servicios al Miembro también puede ayudar a que programe una consulta con su PCP.

Nueva tecnología médica

Es posible que **Keystone First** cubra tecnologías médicas nuevas, como procedimientos y equipos si su PCP o especialista los solicita. **Keystone First** quiere asegurarse de que las tecnologías médicas nuevas sean seguras, efectivas y adecuadas para usted antes de aprobar el servicio.

Keystone First trabaja con expertos para guiarnos en el uso de la tecnología médica nueva orientada a nuestros miembros. Trabajamos con prácticas médicas, y es posible que ofrezcamos servicios tecnológicos nuevos a miembros seleccionados, por ejemplo, el monitoreo remoto de pacientes. Contamos con un equipo de médicos que analizan tecnologías médicas nuevas. Este equipo evalúa si las tecnologías nuevas deben convertirse en servicios cubiertos. No cubrimos tecnologías, métodos o tratamientos de investigación que todavía se están analizando.

Si necesita más información sobre las tecnologías médicas nuevas, llame a Servicios al Miembro de **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Atención médica domiciliaria

Keystone First cubre el cuidado médico domiciliario que brinda una agencia de salud domiciliaria. La atención médica domiciliaria se refiere a los cuidados que se brindan en su hogar e incluye servicios de enfermería especializada; asistencia con las actividades diarias como bañarse, vestirse y comer; además de fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional. Su PCP o especialista deberá solicitar la atención médica domiciliaria.

Si tiene más de 21 años, existen límites en la cantidad de visitas de atención médica domiciliaria que puede recibir, **a menos que usted o su proveedor pida una excepción a estos límites.**

Deberá ponerse en contacto con Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si obtuvo la aprobación para el cuidado médico domiciliario y la atención no se brinda según lo aprobado.

Hogares médicos centrados en el paciente

Un hogar médico centrado en el paciente o un hogar de salud es un enfoque de trabajo en equipo para brindar atención. No es un edificio, una casa o un servicio de cuidado médico domiciliario.

¿A qué se parece este modelo de atención?

Un médico que usa el modelo de atención de hogar médico centrado en el paciente (PCMH):

- Supervisa todos los aspectos de su salud, que incluyen:
 - Salud física y conductual.
 - Afecciones agudas y crónicas.
- Brinda atención a los deseos y necesidades que usted y su familia tengan.
- Utiliza tecnología con estos fines:
 - Mantener privada su información médica.
 - Hacer un seguimiento y ayudar a mejorar su atención.
- Tiene un equipo de administración basado en la comunidad con distintas tareas:
 - Crear un plan de atención si tiene una **afección crónica compleja**.
Hablar con su médico para saber si tiene una afección crónica compleja.
 - Hacer que se ponga en contacto con recursos de la comunidad.

Tratamiento de enfermedades

Keystone First cuenta con programas voluntarios para ayudar a que usted se cuide mejor si padece alguna de las siguientes afecciones médicas. **Keystone First** cuenta

Manual del Miembro de Keystone First 2025

con administradores de cuidado que trabajarán con usted y sus proveedores para asegurarse de que reciba los servicios que necesita. No se requiere una referencia médica de su PCP para estos programas y no es necesario realizar un copago.

Si padece una de las siguientes afecciones médicas, puede formar parte de uno de nuestros programas especiales para estas afecciones:

- Asma
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Diabetes
- Enfermedad cardiovascular
- Hemofilia
- VIH/SIDA
- Anemia de células falciformes

Existen algunas maneras en las que usted puede ser parte de estos programas:

- Su PCP, especialista o proveedor médico puede hablar con usted sobre cómo formar parte del programa. Su PCP lo ayudará a que se ponga en contacto.
- Podremos ver, a partir de su historial médico, si se beneficia con el programa. Le enviaremos la información por correo o nos comunicaremos con usted para hacerle saber cómo puede formar parte del programa.
- ¡Solo pregunte! Llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y pregunte por alguno de estos programas.

A través de estos programas, podremos ayudar a que comprenda mejor su enfermedad. Un administrador de cuidado le brindará ayuda para coordinar su atención médica y le enviará información sobre su afección. Si tiene necesidades extras, su administrador de cuidado trabajará con usted y su PCP. Podrá definir y trabajar en sus objetivos para mejorar su salud y calidad de vida.

Como miembro de **Keystone First**, usted tiene derecho a decir que no quiere participar en estos programas. Puede comunicarlo por teléfono o por escrito. Si no quiere formar parte de estos programas, sus beneficios de **Keystone First** no se verán afectados de ninguna manera. Tampoco cambiará el trato que recibe por parte de **Keystone First**, nuestros proveedores o el Departamento de Servicios Humanos (DHS).

Si tiene alguna pregunta sobre nuestros programas especiales, o bien no quiere participar de estos programas, llame al Programa de Administración de Cuidados al **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

Al seguir el plan de cuidado de su proveedor y conocer su enfermedad o afección, usted podrá mantenerse más saludable. Los administradores de cuidado de **Keystone First** están disponibles para brindarle ayuda para entender cómo cuidarse mejor al seguir las instrucciones de su médico, brindarle instrucción sobre sus medicamentos,

Manual del Miembro de Keystone First 2025

ayudar a que mejore su salud y darle información para usarla en su comunidad. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Evaluación temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)

Los servicios de la EPSDT están disponibles para miembros menores de 21 años e incluyen lo que, a veces, se conoce como chequeo de bebé sano o niño sano. Un pediatra, médico de familia o CRNP podrá atender a su hijo. El proveedor que elija para su hijo será el PCP de su hijo. El propósito de un chequeo de bebé sano o niño sano es detectar problemas de salud a tiempo para que se puedan tratar lo antes posible.

La EPSDT incluye todos los servicios médicamente necesarios cubiertos por Medicaid para corregir o aliviar enfermedades o afecciones físicas o mentales. **Keystone First** cubre servicios de la salud física que son necesarios para tratar problemas de salud identificados durante el chequeo. Los servicios de la salud conductual se brindan a través de su BH-MCO. Para obtener más información sobre el tratamiento de la salud conductual, consulte la página 83. Si tiene preguntas o desea más información, comuníquese con Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

¿Cuándo debe realizarse una EPSDT?

Los niños y los adultos jóvenes deben realizarse evaluaciones según el cronograma que se indica más abajo. Es importante seguir este cronograma, aunque su hijo no esté enfermo. Su proveedor le dirá cuándo deben realizarse estas visitas. Los bebés y niños pequeños necesitarán varias visitas al año, mientras que los niños de entre 3 y 20 años sólo necesitarán una visita por año.

Cronograma de evaluaciones recomendado			
3 a 5 días	0 a 1 mes	2 a 3 meses	4 a 5 meses
6 a 8 meses	9 a 11 meses	12 meses	15 meses
18 meses	24 meses	30 meses	
Los niños de 3 a 20 años de edad deben realizarse evaluaciones una vez por año.			

Manual del Miembro de Keystone First 2025

¿Qué hará el proveedor durante la EPSDT?

Su proveedor le hará preguntas a usted y a su hijo, realizará pruebas y controlará cuánto ha crecido su hijo. Los siguientes servicios son algunos de los que se pueden realizar durante un examen según la edad y las necesidades del niño:

- Un examen físico completo
- Vacunas
- Prueba de la vista
- Prueba de la audición
- Detección de autismo
- Detección de tuberculosis
- Examen de salud oral
- Control de la presión arterial
- Educación sobre salud y seguridad
- Control del índice de masa corporal (BMI) del niño
- Análisis o asesoramiento por el consumo de tabaco y alcohol o abuso de sustancias tóxicas a partir de los 11 años
- Análisis de orina
- Detección de plomo en la sangre
- Control del desarrollo
- Detección de depresión a partir de los 12 años
- Examen para la detección de la depresión materna

Keystone First cubre servicios necesarios para tratar problemas de salud que se identifican durante la EPSDT.

Los servicios adicionales están disponibles para niños con necesidades de atención médica especiales. Hable con su proveedor para saber si su hijo puede necesitar o no estos servicios adicionales.

Sección 4

Servicios fuera de la red y Servicios fuera del plan

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Proveedores fuera de la red

Un proveedor fuera de la red es un proveedor que no tiene un contrato con **Keystone First** para ofrecer servicios a los miembros de **Keystone First**. Pueden existir ocasiones en las que tenga que ver a un médico u hospital que no es parte de la red de **Keystone First**. Si esto sucede, puede pedir ayuda a su PCP. Su PCP cuenta con un número especial para llamar a **Keystone First** y pedir que se le permita ver a un proveedor fuera de la red. **Keystone First** revisará que no haya otro proveedor en su área que pueda darle el mismo tipo de atención que usted o su PCP considera que necesita. Si **Keystone First** no puede darle una opción de al menos 2 proveedores en su área, **Keystone First** deberá cubrir los servicios médicamente necesarios que brinda un proveedor fuera de la red.

Cómo recibir atención fuera del área de servicio de Keystone First

Si se encuentra fuera del área de servicio de **Keystone First** y tiene una emergencia médica, diríjase a la sala de emergencias más cercana o llame al 911. Para afecciones médicas de emergencia, no es necesario que obtenga aprobación de **Keystone First**. Si necesita admisión en un hospital, deberá comunicarlo a su PCP.

Si necesita atención por una afección que no es de emergencia cuando está fuera del área de servicio, llame a su PCP o a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para que puedan asegurarse de que usted reciba el cuidado más apropiado.

Keystone First no realizará pagos por servicios fuera de los Estados Unidos y sus territorios.

Servicios fuera del plan

Es posible que cumpla los requisitos para recibir servicios distintos a los que brinda **Keystone First**. A continuación, se enumeran algunos servicios que están disponibles, pero que no están cubiertos por **Keystone First**. Si desea obtener ayuda para recibir estos servicios, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Transporte médico que no es de emergencia

Keystone First no cubre el transporte médico que no es de emergencia para la mayoría de los miembros de HealthChoices. **Keystone First** puede ayudar a que coordine el transporte para las consultas de servicios cubiertos a través de programas como Shared Ride (Viajes compartidos) o el Programa de Transporte de Asistencia Médica (MATP) que se describe a continuación.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Keystone First sí cubre el transporte médico que no es de emergencia en estos casos:

- Vive en un hogar de ancianos y necesita ir a cualquier consulta médica, centro de cuidado de urgencia o una farmacia para cualquier servicio de Asistencia Médica, DME o medicamento.
- Necesita transporte médico especializado que no es de emergencia, como los que puede necesitar si usa una camilla para llegar a su consulta.

Si tiene alguna pregunta sobre transporte médico que no es de emergencia, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Programa de Transporte de Asistencia Médica (MATP)

El MATP brinda transporte que no sea de emergencia desde y hacia proveedores médicos y farmacias inscritos en MA de su elección que, generalmente, están disponibles y usan otros residentes de su comunidad. Este servicio se brinda sin costo. El MATP del condado donde vive decidirá su necesidad del programa y ofrecerá el tipo de transporte adecuado para usted. Los servicios de transporte, por lo general, se ofrecen de las siguientes maneras:

- Donde haya transporte público, como autobuses, subtes o trenes, el MATP brindará fichas o boletos, o bien le reembolsará el costo del transporte público si vive dentro del $\frac{1}{4}$ de milla de una parada de servicio de una ruta fija.
- Si usted u otra persona tiene un automóvil que puede usar para ir a la consulta, el MATP podrá pagarle un monto por milla, además del estacionamiento y peaje si cuenta con recibos válidos.
- Donde no haya transporte público o no sea el adecuado para usted, el MATP ofrecerá viajes en vehículos adaptados, que incluyen camionetas comunes, camionetas equipadas con elevador o taxis. Por lo general, el vehículo llevará a más de 1 persona desde distintos puntos de recolección y destino.

Si necesita transporte a una consulta médica o una farmacia, póngase en contacto con el MATP para obtener más información e inscribirse en los servicios.

Bucks.....	1-215-794-5554 o 1-888-795-0740
Chester.....	1-610-344-5545 o 1-877-873-8415
Delaware.....	1-610-490-3960
Montgomery.....	1-215-542-7433
Philadelphia.....	1-877-835-7412

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Puede encontrar una lista completa con información de contacto de los condados del MATP en esta dirección: <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>.

El MATP confirmará con **Keystone First** o el consultorio de su médico que la consulta médica para la cual necesita el transporte sea un servicio cubierto. **Keystone First** trabajará con el MATP para ayudar a que coordine el transporte. También puede llamar a Servicios al Miembro para obtener más información al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Programa para mujeres, infantes y niños

El Programa de Nutrición Suplementaria para mujeres, infantes y niños (WIC) brinda alimentos saludables y servicios de nutrición a infantes, niños menores de 5 años y mujeres embarazadas o que estén atravesando el posparto. El WIC ayuda a las familias a alimentarse saludablemente al enseñarle una buena nutrición y brindarles beneficios para usar en tiendas de alimentos. El WIC también brinda información sobre lactancia y asistencia para que pueda atravesar con éxito el período de lactancia. Puede pedir a su proveedor de atención por maternidad una solicitud WIC en su próxima visita o llamar al 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Para obtener más información o para completar una solicitud previa, visite el sitio de Internet de WIC en www.pawic.com.

Programa para la crisis y prevención de la violencia doméstica

La violencia doméstica es un patrón de conducta según el cual una persona trata de obtener poder o control sobre otra persona en una relación familiar o íntima.

Hay muchos tipos distintos de violencia doméstica. Estos son algunos ejemplos:

- Maltrato emocional
- Violencia física
- Acecho
- Violencia sexual
- Abuso financiero
- Maltrato verbal
- Maltrato a ancianos
- Violencia en la pareja íntima más tarde en la vida
- Maltrato de la pareja íntima
- Violencia doméstica en la comunidad LGBTQIA+

Hay muchos nombres diferentes que se usan para hablar de la violencia doméstica. Puede llamarse abuso, violencia doméstica, agresión, violencia de pareja íntima, o bien violencia familiar, conyugal, de pareja o de noviazgo.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Si está atravesando alguna de estas situaciones, le ha sucedido algo o tiene miedo a su pareja, es posible que esté en una relación abusiva.

La violencia doméstica es un delito, y hay protecciones legales disponibles para usted. Si bien no es fácil salir de una relación violenta, puede recibir ayuda.

Dónde puede recibir ayuda:

[National Domestic Violence Hotline \(Línea Directa Nacional de Violencia Doméstica\)](#)

1-800-799-7233 (SAFE)
1-800-787-3224 (TTY)

[Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence \(Coalición de Pennsylvania contra la Violencia Doméstica\)](#)

Los servicios que se ofrecen a las víctimas de violencia doméstica incluyen los siguientes: intervención en casos de crisis; asesoramiento; asistencia a citas policiales, médicas y judiciales; y hospedaje de emergencia temporal para las víctimas y los hijos que dependen de ellas. Los programas de prevención y educación también se brindan para reducir el riesgo de la violencia doméstica en la comunidad.

1-800-932-4632 (en Pennsylvania)

Crisis por violencia sexual y violación

La violencia sexual incluye cualquier tipo de contacto sexual no deseado, palabras o acciones de carácter sexual que vayan en contra de la voluntad de una persona. Una persona puede usar la fuerza, amenazas, manipulación o persuasión para cometer violencia sexual. La violencia sexual puede incluir lo siguiente:

- Violación
- Abuso sexual
- Incesto
- Abuso sexual infantil
- Violación en una cita o con un conocido
- Toqueteo o manoseo
- Envío de mensajes sexuales sin permiso
- Abuso ritual
- Explotación sexual comercial (por ejemplo, prostitución)
- Acoso sexual
- Hostigamiento anti-LGBTQIA+

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Exposición y voyerismo (el acto de ver, fotografiar o filmar a alguien en un lugar donde esa persona esperaría privacidad)
- Participación forzada en la producción de pornografía

Quienes sobreviven a la violencia sexual pueden tener reacciones físicas, mentales o emocionales a la experiencia. Además, pueden sentir soledad, temor, vergüenza y miedo de que nadie le crea. Sanar puede tomar tiempo, pero se puede lograr.

Dónde puede recibir ayuda:

Los centros para situaciones de crisis por violación de Pennsylvania atienden a adultos y a niños. Los servicios incluyen:

- Asesoramiento en momentos de crisis gratuito y confidencial las 24 horas del día.
- Servicios para la familia, amigos, parejas y cónyuges de una persona sobreviviente.
- Información y referencias a otros servicios en su área y programas de educación preventiva.

Llame al **1-888-772-7227** o visite el siguiente enlace para comunicarse con su centro local de crisis por violación.

[Pennsylvania Coalition Against Rape \(Coalición de Pennsylvania Contra la Violación\)](http://www.pcar.org/)
(www.pcar.org/)

Servicios de intervención temprana

Si bien todos los niños crecen y se desarrollan de manera única, algunos niños experimentan retrasos en su desarrollo. Los niños con retrasos en el desarrollo y discapacidades pueden beneficiarse del Programa de Intervención Temprana.

El Programa de Intervención Temprana brinda apoyo y servicios a familias con niños que tienen retrasos en el desarrollo o discapacidades desde el nacimiento hasta los 5 años de edad. Los servicios se prestan en entornos naturales, que son aquellos en los que estaría un niño si no tuviera un retraso del desarrollo o discapacidad.

El apoyo y los servicios de intervención temprana están diseñados para satisfacer las necesidades de desarrollo de los niños con una discapacidad, además de las necesidades de la familia. Estos servicios y apoyos abordan las siguientes áreas:

- Desarrollo físico, que incluye la visión y audición
- Desarrollo cognitivo
- Desarrollo en la comunicación
- Desarrollo social y emocional

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Desarrollo adaptativo

Los padres que tengan preguntas sobre el desarrollo de su hijo pueden contactar la línea de ayuda CONNECT al 1-800-692-7288 o visitar www.papromiseforchildren.com. La línea de ayuda CONNECT asiste a las familias a ubicar recursos y brindar información sobre el desarrollo infantil para niños desde el nacimiento hasta los 5 años. Además, CONNECT puede ayudar a padres y madres a ponerse en contacto con el Programa de Intervención Temprana de su condado o con el Programa de Intervención Temprana del preescolar local.

Sección 5

Apoyos avanzados para miembros

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Unidad de apoyos avanzados para miembros

Keystone First quiere garantizar que todos nuestros miembros reciban la atención que necesitan. Contamos con administradores de casos capacitados en la Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros de **Keystone First** que ayudan a nuestros miembros con necesidades de atención médica especiales o necesidades sociales relacionadas con la salud a acceder a la atención que necesitan. Los administradores de casos de la unidad ayudan a miembros con discapacidades físicas o conductuales, enfermedades complejas o crónicas y otras necesidades de atención médica especiales o necesidades sociales relacionadas con la salud. **Keystone First** entiende que usted y su familia pueden necesitar ayuda con asuntos que quizás no están directamente relacionados con sus necesidades de atención médica. La Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros puede ayudarle a encontrar programas y agencias en la comunidad que puedan ayudar a usted y a su familia a resolver estas necesidades.

Si considera que usted o alguien de su familia tiene una necesidad de atención médica especial o alguna necesidad social relacionada con la salud y desea que la Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros le brinde ayuda, póngase en contacto con ellos a través del **1-800-573-4100 (TTY 711)**. Los miembros del personal de la Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros están disponibles de **lunes a jueves de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. y viernes de 8:00 a. m. a 6:30 p. m.** Si necesita ayuda cuando el personal de la Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros no está disponible, puede llamar al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Coordinación de cuidados

La Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros de **Keystone First** ayudará a que coordine los cuidados para usted y sus familiares que son miembros **Keystone First**. Además, **Keystone First** puede brindarle ayuda para que se comunique con otros programas estatales y locales.

Si necesita ayuda con cualquier parte de su atención, la de su hijo, o bien la coordinación de esa atención con otro estado, condado o programa local, comuníquese con la Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros de **Keystone First**.

La Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros de **Keystone First** también asistirá a miembros en la transición de cuidados de los servicios recibidos en un hospital o en un entorno médico temporal a la atención recibida en el hogar. Queremos que nuestros miembros puedan volver a su hogar lo antes posible. Comuníquese con la Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros de **Keystone First** para que le brinden ayuda con la atención en su hogar.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Administración de cuidados

La administración de cuidados está disponible para todos los miembros. Un administrador de cuidado trabajará con usted, su PCP, todos sus otros proveedores y otra cobertura de salud que tenga para garantizar que reciba todos los servicios necesarios. Un administrador de cuidados también puede ayudar a que se ponga en contacto con otros programas estatales y locales.

Su administrador de cuidados también le brindará ayuda cuando reciba el alta del hospital u otro centro médico de corto plazo para asegurarse de que reciba los servicios que necesita cuando llegue a su hogar.

Estos servicios pueden incluir visitas de cuidado domiciliario o terapias. La intención de **Keystone First** es que vuelva a su hogar tan pronto como sea posible.

Si necesita ayuda con cualquier aspecto de su atención médica o servicios, o bien para ponerse en contacto con otro programa estatal o local, llame al departamento de Administración de Cuidados al **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

Exenciones basadas en el hogar y la comunidad, y servicios y apoyos a largo plazo

La Oficina de Programas de Desarrollo (ODP) administra la Exención Consolidada, la Exención de Vida Comunitaria, la Exención de Apoyos Dirigidos a la Persona/Familia, la Exención de Autismo para Adultos y el Programa Comunitario de Autismo para Adultos (ACAP) para individuos con discapacidades intelectuales o autismo. Si tiene preguntas sobre cualquiera de estos programas, puede comunicarse con la Línea de Servicio al Cliente de ODP al 1-888-565-9435, o bien solicitar asistencia a la Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros en **Keystone First**.

La Oficina de Vida a Largo Plazo (OLTL) administra programas para personas mayores e individuos con discapacidades físicas. Esto incluye el programa de Community HealthChoices (CHC). El programa CHC es un programa de atención administrada de Asistencia Médica para personas que también tienen cobertura de Medicare o que necesitan los servicios de un centro de enfermería o una exención basada en el hogar y la comunidad.

Si tiene preguntas sobre los servicios disponibles y cómo solicitarlos, puede ponerse en contacto con la Línea de Ayuda para Participantes de OLTL al 1-800-757-5042, la Línea de Asistencia de CHC al 1-844-824-3655 o solicitar asistencia a la Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros de **Keystone First** en **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Atención médica de adopción

La Oficina de Niños, Jóvenes y Familias supervisa el cuidado temporal médico de niños bajo la autoridad de los programas de niños y jóvenes del condado. Si tiene preguntas sobre este programa, comuníquese con la Unidad de Apoyos Avanzados para Miembros al **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

Sección 6

Instrucciones anticipadas

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Instrucciones anticipadas

Existen 2 tipos de instrucciones anticipadas: Testamento en Vida y Poder Legal para Atención Médica. Estas permiten que sus deseos se respeten si no está en condiciones de decidir o comunicarse por su cuenta. Si tiene un testamento en vida o un poder legal para atención médica, deberá entregarlo a su PCP, a otros proveedores y a un familiar o amigo de confianza para que conozcan sus deseos.

Si cambian las leyes sobre las últimas voluntades médicas, **Keystone First** le informará por escrito cuál fue el cambio dentro de los 90 días desde la modificación. Para obtener más información sobre las políticas de **Keystone First** sobre las últimas voluntades médicas, llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** o visite el sitio de Internet de **Keystone First** en **www.keystonefirstpa.com**.

Testamentos en vida

Un testamento en vida es un documento que usted diseña. En él, se indica la atención médica que desea o no desea recibir si no puede informar a su médico u otros proveedores el tipo de atención que quiere. Su médico deberá tener una copia y decidir que usted no está en condiciones de tomar decisiones por su cuenta para que se use un testamento en vida. Usted puede revocar o cambiar su testamento en vida en cualquier momento.

Poder legal para atención médica

Un poder legal para atención médica también se denomina poder durable. El poder legal para atención médica o poder durable es un documento en el que se otorga el poder a otra persona para tomar decisiones de tratamiento médico por usted si no se encuentra en condiciones de decidir por su cuenta. Indica además lo que debe suceder para que el poder notarial tenga efecto. Para crear un poder legal para atención médica, puede, sin obligación, recibir ayuda legal. Puede comunicarse con **Servicios al Miembro** para obtener más información o guías a recursos cerca de usted.

Qué hacer si un proveedor no respeta su instrucción anticipada

Los proveedores no están obligados a respetar su instrucción anticipada si no están de acuerdo por no considerarlo moralmente correcto. Si su PCP u otro proveedor no quiere respetar su última voluntad médica, **Keystone First** ayudará a que encuentre un proveedor que respete sus deseos. Llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si necesita ayuda para encontrar a un nuevo proveedor.

Si su proveedor no respeta su instrucción anticipada, puede presentar una queja. Consulte la página **86** en la Sección 8 de este manual, Quejas, quejas formales y audiencias justas para obtener información sobre cómo presentar una queja, o bien llame a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Sección 7

Servicios para la salud conductual

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Atención de la salud conductual

Los servicios de salud conductual incluyen tanto servicios de salud mental como servicios relacionados con trastornos por abuso de sustancias. Los servicios de la salud conductual se brindan a través de las organizaciones de atención administrada de la salud conductual (BH-MCO) que supervisa la Oficina de Salud Mental y Servicios para Tratar el Abuso de Sustancias (OMHSAS) del Departamento de Servicios Humanos.

La información de contacto de las BH-MCO se detalla a continuación.

Bucks 1-877-769-9784

Chester 1-866-622-4228

Delaware 1-833-577-2682

Montgomery 1-877-769-9782

Philadelphia 1-888-545-2600

También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** para obtener información para su BH-MCO.

Puede llamar a su BH-MCO gratis las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

No necesita una referencia médica de su PCP para obtener los servicios de la salud conductual, pero su PCP trabajará con su BH-MCO y los proveedores de la salud conductual para que pueda recibir la atención que mejor se ajuste a sus necesidades. Deberá hacer saber a su PCP si usted, o alguien en su familia, tiene un problema de salud mental o de abuso de sustancias tóxicas o alcohol.

Los siguientes servicios están cubiertos:

- Servicios intensivos de la salud conductual (IBHS) (niños y adolescentes)
- Servicios de apoyo de Clozapina (Clozaril)
- Servicios de desintoxicación de drogas y alcohol para pacientes hospitalizados (adolescentes y adultos)
- Servicios de rehabilitación por drogas y alcohol para pacientes hospitalizados (adolescentes y adultos)
- Servicios ambulatorios por drogas y alcohol
- Servicios de mantenimiento de metadona por drogas y alcohol
- Servicios de salud mental basados en la familia
- Laboratorio (cuando se relaciona con un diagnóstico de salud conductual y es prescrito por un profesional de la salud conductual)
- Servicios de intervención por crisis de la salud mental
- Hospitalización de salud mental
- Servicios ambulatorios de salud mental

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Servicios de hospitalización parcial de salud mental
- Servicios de apoyo entre pares
- Centros residenciales de tratamiento (niños y adolescentes)
- Servicios de administración dirigida de casos

Si tiene preguntas sobre el transporte a las consultas para cualquiera de estos servicios, comuníquese con su BH-MCO.

Sección 8

Quejas, quejas formales y audiencias justas

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Quejas, quejas formales y audiencias justas

Si un proveedor o **Keystone First** hace algo con lo que usted no está conforme o de acuerdo, puede informar a **Keystone First** o al Departamento de Servicios Humanos que no está conforme o de acuerdo con lo que ha hecho el proveedor o **Keystone First**. Esta sección describe qué puede hacer y lo que ocurrirá.

Quejas

¿Qué es una queja?

Una queja es el proceso de informar a **Keystone First** que no está conforme con **Keystone First** o su proveedor, o bien no está de acuerdo con una decisión tomada por **Keystone First**.

Estos son algunos ejemplos por los que puede presentar una queja:

- No está conforme con la atención que recibe.
- No puede recibir el servicio o artículo que desea porque no está cubierto.
- No ha recibido los servicios que **Keystone First** ha aprobado.
- Se le negó la solicitud de desacuerdo con la decisión de pagar a su proveedor.

Queja de primer nivel

¿Qué debo hacer si tengo una queja?

Para presentar una queja de primer nivel, realice alguna de estas acciones:

- Llame a **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y haga saber a **Keystone First** sobre su queja.
- Escriba su queja y envíela a **Keystone First** mediante uno de los siguientes métodos.
- Si recibió un aviso de **Keystone First** con la decisión que **Keystone First** tomó y se incluye un formulario de solicitud de queja o queja formal, complételo y envíelo a **Keystone First** mediante uno de los siguientes métodos.

La información de contacto de **Keystone First** para quejas:

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Por correo postal a
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Por fax al 215-937-5367

Por correo electrónico seguro* a PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Debido a que los correos electrónicos no son seguros, a menos que el remitente los encripte, no se recomienda que usted incluya información identificatoria, como su fecha de nacimiento o información médica personal, a menos que encripte el correo electrónico.

Su proveedor puede presentar una queja por usted si usted brinda el consentimiento por escrito para hacerlo.

¿Cuándo debo presentar una queja de primer nivel?

Algunas quejas tienen un límite de tiempo para presentarse. Deberá presentar la queja dentro de los **60 días luego de recibir el aviso** que le indique lo siguiente:

- **Keystone First** ha decidido que usted no puede recibir el servicio o artículo que desea porque no está cubierto.
- **Keystone First** no pagará a un proveedor un servicio o artículo que usted recibió.
- **Keystone First** no le hizo saber su decisión de una queja o queja formal sobre la que informó a **Keystone First** dentro de los **30 días** desde que **Keystone First** recibió la queja o queja formal.
- **Keystone First** ha rechazado su solicitud de desacuerdo con la decisión tomada por **Keystone First** de que usted debe pagar a su proveedor.

Deberá presentar una queja **dentro de los 60 días desde la fecha en que debería haber recibido el servicio o artículo** si no lo recibió. El momento en el que debería haber recibido el servicio o artículo se indica más adelante:

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Consulta del miembro nuevo para su primer examen...	Le asignaremos una consulta...
miembros con VIH/SIDA	con un PCP o especialista a más tardar 7 días después de convertirse en miembro de Keystone First , a menos que ya esté recibiendo tratamiento por un PCP o especialista.
miembros que reciben Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)	con un PCP o especialista a más tardar 45 días después de convertirse en miembro de Keystone First , a menos que ya esté recibiendo tratamiento por un PCP o especialista.
miembros menores a los 21 años de edad	con un PCP para una EPSDT a más tardar 45 días después de convertirse en miembro de Keystone First , a menos que ya esté recibiendo tratamiento por un PCP o especialista.
todos los demás miembros	con un PCP a más tardar 3 semanas después de convertirse en un miembro de Keystone First .
Miembros que están embarazadas:	
	Haremos una consulta para usted...
Mujeres embarazadas en su primer trimestre	con el proveedor OB/GYN dentro de los 10 días hábiles desde que Keystone First supo que está embarazada.
Mujeres embarazadas en su segundo trimestre	con el proveedor OB/GYN dentro de los 5 días hábiles desde que Keystone First supo que está embarazada.
Mujeres embarazadas en su tercer trimestre	con el proveedor OB/GYN dentro de los 4 días hábiles desde que Keystone First supo que está embarazada.
Mujeres embarazadas con alto riesgo	con el proveedor OB/GYN dentro de las 24 horas desde que Keystone First supo que está embarazada.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Consulta con...	Se deberá programar una consulta...
PCP	
Afección médica de urgencia	Dentro de las 24 horas
Consulta de rutina	Dentro de los 10 días hábiles
Evaluación de salud/general Examen físico	Dentro de las 3 semanas
Especialistas (con referencia de un PCP)	
Afección médica de urgencia	Dentro de las 24 horas de la referencia médica.
Consulta de rutina con un especialista de las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> • Otorrinolaringología • Dermatología • Endocrinología pediátrica • Cirugía general pediátrica • Enfermedades infecciosas pediátricas • Neurología pediátrica • Neumología pediátrica • Reumatología pediátrica • Odontología • Cirugía ortopédica • Alergias e inmunología pediátricas • Gastroenterología pediátrica • Hematología pediátrica • Nefrología pediátrica • Oncología pediátrica • Medicina de rehabilitación pediátrica • Urología pediátrica • Odontología pediátrica 	Dentro de los 15 días hábiles de la referencia médica

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Consulta de rutina con todos los demás especialistas	Dentro de los 10 días hábiles de la referencia médica
--	---

Puede presentar **cualquiera de las otras quejas en cualquier momento.**

¿Qué ocurre luego de presentar una queja de primer nivel?

Luego de presentar su queja, recibirá una carta de **Keystone First** en la que se le informará que **Keystone First** ha recibido su queja y se brindarán detalles sobre el proceso de revisión de la queja de primer nivel.

Usted puede pedir a **Keystone First** ver cualquier información que **Keystone First** tenga del asunto sobre el que usted presentó la queja sin costo. También puede enviar información que tenga sobre la queja a **Keystone First**.

Puede asistir a la revisión de la queja si desea hacerlo. **Keystone First** le informará el lugar, la fecha y la hora de la revisión de la queja con al menos 10 días de anticipación. Puede participar de la revisión de la queja en persona, por teléfono o por videoconferencia. Si decide no asistir, eso no afectará la decisión.

Un comité de 1 o más miembros del personal de **Keystone First** que no estén involucrados o trabajen para alguien que estuvo involucrado en el asunto sobre el que presentó la queja se encontrará con usted para tomar una decisión. Si la queja es por un problema clínico, un médico o dentista colegiado formará parte del comité. **Keystone First** le enviará por correo un aviso dentro de los 30 (treinta) días desde la fecha en que **Keystone First** recibió la queja, a menos que haya pedido que **Keystone First** se tome catorce (14) días adicionales para decidir la queja. El aviso le informará la decisión de **Keystone First** sobre su queja de primer nivel y le dirá lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si necesita más información sobre la ayuda durante el proceso de queja, consulte la página **101**.

Qué hacer para seguir recibiendo servicios:

Si ha estado recibiendo los servicios o artículos que se están siendo reducidos, cambiados o rechazados y presenta una queja que es sellada o recibida por **Keystone First** dentro de los 15 días desde la fecha en el aviso que le informa que los servicios o artículos que ha estado recibiendo no están cubiertos, estos continuarán hasta que se tome una decisión.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de Keystone First?

Usted puede pedir una revisión externa de la queja, una audiencia justa o ambas si la queja se debe a lo siguiente:

- **Keystone First** decidió que no puede recibir un servicio o artículo que desea porque no está cubierto.
- **Keystone First** no pagó a un proveedor no inscrito en el Programa de Asistencia Médica por un servicio o artículo que usted recibió sin autorización.
- **Keystone First** no pagó a un proveedor por un servicio o artículo que recibió porque no está cubierto en su caso.
- **Keystone First** no tomó una decisión sobre una queja o queja formal sobre la cual usted informó a **Keystone First** dentro de los **30 días** desde que **Keystone First** recibió la queja o queja formal.
- No está recibiendo un servicio o artículo dentro del tiempo en que debería haberlo recibido.
- **Keystone First** ha rechazado su solicitud de desacuerdo con la decisión tomada de **Keystone First** de que usted debe pagar a su proveedor.

Deberá pedir una revisión externa de la queja mediante la presentación de una solicitud por escrito a la Oficina de Servicios al Cliente del Departamento de Seguros de Pennsylvania dentro de los **15 días desde la fecha en que recibió el aviso de la decisión de la queja del primer nivel**.

Para solicitar una revisión externa de su queja, envíe su solicitud a la siguiente dirección:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
Room 1209, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Fax: 717-787-8585

o

Vaya a "File a Complaint Page" (Página para presentar una queja) en <https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

Si necesita ayuda para completar su solicitud para la revisión externa, llame a la Oficina de Servicios al Cliente al 1-877-881-6388

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Usted deberá pedir una audiencia justa dentro de los **120 días desde la fecha del aviso** que le informó sobre la decisión de la queja.

Para todas las demás quejas, podrá presentar una queja de segundo nivel **dentro de los 45 días desde que recibió el aviso de la decisión de la queja.**

Para obtener información sobre audiencias justas, consulte la página **102**.
Para obtener información sobre la revisión externa de quejas, consulte la página **93**.
Si necesita más información sobre ayuda durante el proceso de queja, consulte la página **101**.

Queja de segundo nivel

¿Qué debo hacer si quiero presentar una queja de segundo nivel?

Para presentar una queja de segundo nivel, realice alguna de estas acciones:

- Llame a **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y haga saber a **Keystone First** sobre su queja de segundo nivel.
- Escriba su queja de segundo nivel y envíela a **Keystone First** mediante uno de los siguientes métodos.
- Complete su formulario de solicitud de queja incluido en el aviso de la decisión sobre la queja y envíelo a **Keystone First** mediante uno de los siguientes métodos.

La información de contacto de **Keystone First** para las quejas de segundo nivel es la siguiente:

Por correo postal a
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Por fax al 215-937-5367

Por correo electrónico seguro* a PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Debido a que los correos electrónicos no son seguros, a menos que el remitente los encripte, no se recomienda que usted incluya información identificatoria como su fecha de nacimiento o información médica personal, a menos que encripte el correo electrónico.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

¿Qué ocurre luego de presentar una queja de segundo nivel?

Luego de presentar su queja de segundo nivel, recibirá una carta de **Keystone First** que le informará que **Keystone First** ha recibido su queja y sobre el proceso de revisión de la queja de segundo nivel.

Usted puede pedir a **Keystone First** ver cualquier información que **Keystone First** tenga del asunto sobre el que usted presentó la queja sin costo alguno. También puede enviar información que tenga sobre la queja a **Keystone First**.

Puede asistir a la revisión de la queja si desea hacerlo. **Keystone First** le informará el lugar, la fecha y la hora de la revisión de la queja con al menos 15 días de anticipación. Puede participar de la revisión de la queja en persona, por teléfono o por videoconferencia. Si decide no asistir, eso no afectará la decisión.

Un comité de 3 o más personas, incluida al menos 1 persona que no trabaje para **Keystone First**, se encontrará con usted para tomar una decisión sobre su queja de segundo nivel. El personal de **Keystone First** en el comité no estará involucrado y no habrá trabajado para alguien que estuvo involucrado en el asunto sobre el que presentó la queja. Si la queja es por un problema clínico, un médico o dentista colegiado formará parte del comité. **Keystone First** le enviará por correo un aviso dentro de los **45** días desde la fecha en que presentó la queja de segundo nivel para informarle la decisión tomada. La carta también le indicará lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si necesita más información sobre ayuda durante el proceso de queja, consulte la página 101 .
--

¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de Keystone First de mi queja de segundo nivel?

Podrá pedir una revisión externa de la Atención Administrada de la Oficina del Departamento de Seguros de Pennsylvania.

Deberá pedir una revisión externa **dentro de los 15 días desde que recibió el aviso de la decisión de la queja de segundo nivel**.

Revisión externa de quejas

¿Cómo puedo pedir una revisión externa de quejas?

Envíe su solicitud por escrito para una revisión externa de su queja a alguna de estas direcciones:

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
Room 1209, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Fax: 717-787-8585

También puede ir a "File a Complaint Page" (Página para completar una queja) en:
<https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

Si necesita ayuda para presentar su solicitud para una revisión externa, llame a la Oficina de Atención al Cliente al 1-877-881-6388.

Si lo solicita, la Oficina de Atención al Cliente le brindará ayuda para que ponga su queja por escrito.

¿Qué ocurre luego de pedir una revisión externa de quejas?

El Departamento de Seguros de Pennsylvania recibirá su expediente de **Keystone First**. También puede enviarles cualquier otra información que pueda ayudar con la revisión externa de su queja.

Usted podrá obtener la representación un abogado u otra persona, como su representante, durante la revisión externa.

Se le enviará una carta sobre la decisión una vez que se haya tomado. La carta le informará los motivos de la decisión y lo que puede hacer si no está de acuerdo.

Qué hacer para seguir recibiendo servicios:

Si ha estado recibiendo los servicios o artículos que están siendo reducidos, cambiados o rechazados, y su solicitud para una revisión de quejas externa es sellada o recibida por el Departamento de Seguros de Pennsylvania dentro de los 15 días desde la fecha en el aviso de la decisión sobre la queja de primer nivel de **Keystone First** de que no puede recibir los servicios o artículos que ha estado recibiendo porque no están cubiertos, estos continuarán hasta que se tome una decisión. Si va a solicitar una revisión externa de la queja y una audiencia justa, deberá solicitar tanto la revisión externa de la queja como la audiencia justa dentro de los 15 días posteriores a la fecha del aviso que le informa la decisión de **Keystone First** sobre la queja de primer nivel. Si espera para solicitar la audiencia justa hasta luego de recibir una decisión sobre su queja externa, los servicios no continuarán.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

QUEJAS FORMALES

¿Qué es una queja formal?

Cuando **Keystone First** rechace, reduzca o apruebe un servicio o artículo diferente al que solicitó debido a que no es médicamente necesario, usted recibirá un aviso que le informará la decisión de **Keystone First**.

Una queja formal es el proceso de informar a **Keystone First** que no está de acuerdo con la decisión tomada por **Keystone First**.

¿Qué debo hacer si tengo una queja formal?

Para presentar una queja formal, realice alguna de estas acciones:

- Llame a **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y haga saber a **Keystone First** sobre su queja formal.
- Escriba su queja formal y envíela a **Keystone First** mediante uno de los siguientes métodos.
- Complete el formulario de solicitud de queja o queja formal incluido en el aviso de rechazo que recibió de **Keystone First** y envíelo a **Keystone First** mediante uno de los siguientes métodos.

La información de contacto de **Keystone First** para quejas formales:

Por correo postal a
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Por fax al 215-937-5367

Por correo electrónico seguro* a PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Debido a que los correos electrónicos no son seguros, a menos que el remitente los encripte, no se recomienda que usted incluya información identificatoria como su fecha de nacimiento o información médica personal, a menos que encripte el correo electrónico.

Su proveedor puede presentar una queja formal por usted si le brinda el consentimiento por escrito para hacerlo. Si su proveedor presenta una queja formal por usted, no podrá presentar una queja formal por su cuenta.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

¿Cuándo debo presentar una queja formal?

Deberá presentar la queja formal dentro de los **60 días desde la fecha en que recibió el aviso** que le informó sobre la negativa, reducción o aprobación de un servicio o artículo diferente para usted.

¿Qué ocurre luego de presentar una queja formal?

Luego de presentar su queja formal, recibirá una carta de **Keystone First** que le informará que **Keystone First** ha recibido su queja formal y sobre el proceso de revisión de la queja formal.

Usted puede pedir a **Keystone First** consultar cualquier información que **Keystone First** utilizó para tomar la decisión sobre la que presentó la queja formal sin costo alguno. También puede enviar información que tenga sobre la queja formal a **Keystone First**.

Puede asistir a la revisión si desea hacerlo. **Keystone First** le informará el lugar, la fecha y la hora de la revisión de la queja formal con al menos 10 días de anticipación. Puede participar de la revisión de la queja formal en persona, por teléfono o por videoconferencia. Si decide no asistir, eso no afectará la decisión.

Un comité de 3 o más personas, incluido un médico o dentista colegiado, se encontrará con usted para tomar una decisión sobre su queja formal. El personal de **Keystone First** en el comité no estará involucrado y no habrá trabajado para alguien que estuvo involucrado en el asunto sobre el que presentó la queja formal. **Keystone First** le enviará por correo un aviso dentro de los **30 días** desde la fecha en que presentó la queja formal para informarle sobre la decisión tomada. El aviso también le indicará lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si necesita más información sobre asistencia durante el proceso de queja formal, consulte la página **101**.

Qué hacer para seguir recibiendo servicios:

Si ha estado recibiendo los servicios o artículos que están siendo reducidos, cambiados o rechazados, y presenta una queja formal que es sellada o recibida por **Keystone First** dentro de los 15 días desde la fecha en el aviso que le informa que los servicios o artículos que ha estado recibiendo están siendo reducidos, modificados o rechazados, estos continuarán hasta que se tome una decisión.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de Keystone First?

Usted puede pedir una revisión externa de la queja formal, una audiencia justa o ambas. Una revisión externa de una queja formal es un proceso llevado a cabo por un médico que no trabaja para **Keystone First**.

Deberá pedir una revisión externa de la queja formal dentro de los **15 días desde que recibió el aviso de la decisión**.

Usted deberá pedir una audiencia justa del Departamento de Servicios Humanos **dentro de los 120 días desde la fecha del aviso** que le informó sobre la decisión de la queja formal.

Para obtener información sobre audiencias justas, consulte la página **102**.
Para obtener información sobre revisiones externas de quejas formales, lea a continuación.
Si necesita más información sobre asistencia durante el proceso de queja formal, consulte la página **101**.

Revisión externa de quejas formales

¿Cómo puedo pedir una revisión externa de quejas formales?

Para pedir una revisión externa de una queja formal:

- Llame a **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y haga saber a **Keystone First** sobre su queja formal.
- Escriba su queja formal y envíela a **Keystone First** mediante uno de los siguientes métodos.

La información de contacto de **Keystone First** para quejas formales externas:

Por correo postal a
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Por fax al 215-937-5367

Por correo electrónico seguro* a PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Debido a que los correos electrónicos no son seguros, a menos que el remitente los encripte, no se recomienda que usted incluya información identificatoria, como su fecha de nacimiento o información médica personal, a menos que encripte el correo electrónico.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Keystone First enviará su solicitud para una revisión externa de la queja formal al Departamento de Seguros de Pennsylvania.

¿Qué ocurre luego de pedir una revisión externa de una queja formal?

Keystone First le informará el nombre, la dirección, el correo electrónico, el fax y el teléfono del revisor externo de la queja formal. También recibirá información sobre el proceso de revisión de la queja formal externa.

Keystone First enviará al revisor el expediente de su queja formal. Usted puede brindar información adicional que pueda ayudar con la revisión externa de su queja formal al revisor dentro de los 20 días desde que recibió la notificación del nombre del revisor de la queja formal externa.

Usted recibirá una carta sobre la decisión dentro de los 60 días desde la fecha en que pidió la revisión externa de la queja formal. La carta le informará los motivos de la decisión y lo que puede hacer si no está de acuerdo.

Qué hacer para seguir recibiendo servicios:

Si ha estado recibiendo los servicios o artículos que están siendo reducidos, cambiados o rechazados, y pide una revisión externa de una queja formal verbalmente o mediante una solicitud escrita que es sellada o recibida por el Departamento de Seguros de Pennsylvania dentro de los 15 días desde la fecha en el aviso en que **Keystone First** le informó la decisión sobre la queja formal, los servicios o artículos continuarán hasta que se tome una decisión. Si va a solicitar una revisión externa de la queja formal y una audiencia justa, deberá solicitar tanto la revisión externa de la queja formal como la audiencia justa dentro de los 15 días posteriores a la fecha del aviso que le informa la decisión de **Keystone First** sobre la queja formal. Si espera para solicitar la audiencia justa hasta luego de recibir una decisión sobre su queja formal externa, los servicios no continuarán.

Quejas y quejas formales aceleradas

¿Qué puedo hacer si mi salud está en riesgo inmediato?

Si su médico o dentista considera que esperar **30** días para recibir la decisión sobre su queja de primer nivel o queja formal, o bien **45** días para recibir una decisión relacionada con su queja de segundo nivel, puede afectar su salud, usted, su médico o dentista podrá pedir que se acelere la decisión. Para que la queja o queja formal se decida de forma más rápida:

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- Debe pedir a **Keystone First** que tome una decisión pronta. Para esto, puede comunicarse con **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**, enviar por fax el formulario de solicitud de la queja o queja formal al **215-937-5367**, o bien mandar un correo electrónico a **PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com**.
- Su médico o dentista debe enviar por fax una carta firmada al **215-937-5367** dentro de las 72 horas de su solicitud de una decisión pronta. En esta carta, se debe explicar por qué es peligroso para su salud esperar **30** días una decisión sobre su queja de primer nivel o queja formal, o bien **45** días para recibir la decisión de su queja de segundo nivel de **Keystone First**.

Si **Keystone First** no recibe una carta de su médico o dentista y la información brindada no muestra que tomarse el tiempo habitual para tomar la decisión sobre su queja o queja formal podría afectar su salud, **Keystone First** tomará la decisión en el período habitual de **30** días desde que **Keystone First** recibió su queja de primer nivel o queja formal, o bien **45** días desde que **Keystone First** recibió su queja de segundo nivel.

Queja acelerada y queja externa acelerada

Un comité de 1 o más personas, incluido un médico o dentista habilitado revisará su queja acelerada. En la revisión, podrán participar otros proveedores, pero el médico o dentista habilitado es quien tomará la decisión. El personal de **Keystone First** en el comité no estará involucrado y no habrá trabajado para alguien que estuvo involucrado en el asunto sobre el que presentó la queja.

Es posible asistir a la revisión si desea hacerlo. Puede hacerlo en persona, pero, posiblemente, tenga que comunicarse por teléfono o videoconferencia ya que **Keystone First** cuenta con poco tiempo para decidir una queja acelerada. Si decide no asistir, eso no afectará la decisión.

Keystone First le informará la decisión sobre su queja dentro de las 48 horas desde que **Keystone First** reciba la carta de su médico o dentista en la que se explique por qué el tiempo habitual para decidir sobre su queja afectará su salud, o bien dentro de las 72 horas desde que **Keystone First** reciba la solicitud para una decisión pronta, lo que ocurra primero, a menos que pida a **Keystone First** que se tome más tiempo para decidir sobre su queja. Puede solicitar a **Keystone First** que se tome hasta 14 días más para tomar una decisión sobre su queja. También recibirá un aviso que le informará los motivos de la decisión y cómo pedir una revisión externa acelerada de la queja si no está de acuerdo con la decisión.

Si no está de acuerdo con la decisión de la queja acelerada, puede pedir una revisión externa de la queja acelerada por parte del Departamento de Seguros de Pennsylvania dentro de los **2 días hábiles desde la fecha en que recibió el aviso de la decisión**

Manual del Miembro de Keystone First 2025

de la queja acelerada. Para pedir una revisión externa acelerada de una queja, envíe su solicitud a la siguiente dirección:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
Room 1209, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Fax: 717-787-8585

o

Vaya a "File a Complaint Page" (Página para presentar una queja) en:
<https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

- Si necesita ayuda para presentar su solicitud para una revisión externa, llame a la Oficina de Servicios al Cliente al 1-877-881-6388.

Queja formal acelerada y queja formal externa acelerada

Un comité de 3 o más personas, incluido un médico o dentista colegiado, se encontrará con usted para tomar una decisión sobre su queja formal. El personal de **Keystone First** en el comité no estará involucrado y no habrá trabajado para alguien que estuvo involucrado en el asunto sobre el que presentó la queja formal.

Es posible asistir a la revisión de la queja formal acelerada si desea hacerlo. Puede asistir en persona, pero, posiblemente, tenga que comunicarse por teléfono o videoconferencia, ya que **Keystone First** cuenta con poco tiempo para decidir sobre una queja formal acelerada. Si decide no asistir, eso no afectará nuestra decisión.

Keystone First le informará la decisión sobre su queja formal dentro de las 48 horas desde que **Keystone First** reciba la carta de su médico o dentista que explique por qué el tiempo habitual para decidir sobre su queja formal afectará su salud, o bien dentro de las 72 horas desde que **Keystone First** reciba la solicitud para una decisión pronta, lo que ocurra primero, a menos que solicite a **Keystone First** que se tome más tiempo para decidir sobre su queja formal. Puede solicitar a **Keystone First** que se tome hasta 14 días más para tomar una decisión sobre su queja formal. También recibirá un aviso que le informará los motivos de la decisión y qué puede hacer si no está de acuerdo.

Si no está de acuerdo con la decisión sobre la queja formal acelerada, puede pedir una revisión externa acelerada de la queja formal, una audiencia justa acelerada por el Departamento de Servicios Humanos, o bien ambas.

Deberá pedir una revisión externa de la queja formal acelerada dentro de los **2 días hábiles desde la fecha en que recibió el aviso de la decisión de la queja formal**

Manual del Miembro de Keystone First 2025

acelerada. Para pedir la revisión externa acelerada de una queja formal puede hacer algunas de estas acciones:

- Llame a **Keystone First** al **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** y haga saber a **Keystone First** sobre su queja formal.
- Envíe un correo electrónico a **Keystone First** a **PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com**.
- Escriba su queja formal y envíela a **Keystone First** por correo o fax a esta dirección:
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Número de fax: 215-937-5367

Keystone First enviará su solicitud al Departamento de Seguros de Pennsylvania dentro de las 24 horas de haberla recibido.

Usted deberá pedir una audiencia justa dentro de los **120 días desde la fecha del aviso** que le informó sobre la decisión de la queja formal acelerada.

¿Qué tipo de ayuda puedo recibir con los procesos de quejas y quejas formales?

Si necesita ayuda para presentar su queja o queja formal, un miembro del personal de **Keystone First** podrá brindarle ayuda. Esta persona también puede actuar en su nombre durante la queja o queja formal. Usted no deberá pagar por la ayuda del miembro del personal. Este miembro no estará involucrado en ninguna decisión sobre su queja o queja formal.

También puede pedir ayuda de un familiar, amigo, abogado u otra persona para presentar su queja o queja formal. Esta persona puede brindarle ayuda si usted decide que no quiere participar de la revisión de la queja o queja formal.

En cualquier momento del proceso de la queja o queja formal, alguien que conozca podrá brindarle representación o actuar en su nombre. Si decide que alguien le brinde representación o actúe en su nombre, informe a **Keystone First**, por escrito, el nombre de la persona y cómo **Keystone First** podrá comunicarse con él o ella.

Usted o la persona que eligió para brindarle representación puede pedir a **Keystone First** ver cualquier información que **Keystone First** tenga del asunto sobre el que presentó la queja o queja formal sin costo alguno.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Puede llamar al número de teléfono gratuito de **Keystone First**, **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**, si necesita ayuda o tiene preguntas sobre las quejas o quejas formales; puede comunicarse con su la oficina de asesoramiento legal de su área al **1-800-322-7572** o llamar al Proyecto de Ley de Salud de Pennsylvania al 1-800-274-3258.

Personas cuyo idioma materno no es el inglés

Si pide servicios de idiomas, **Keystone First** le brindará los servicios sin costo.

Personas con discapacidades

Keystone First brindará a las personas con discapacidades la siguiente ayuda para presentar quejas o quejas formales sin costo, si es necesario. Esta ayuda incluye lo siguiente:

- Ofrecer intérpretes en el lenguaje de señas
- Brindar información enviada por **Keystone First** a la revisión de la queja o queja formal en un formato alternativo. Usted recibirá la versión en formato alternativo antes de la revisión
- Ofrecer una persona para ayudar a copiar y presentar la información

AUDIENCIAS JUSTAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS

En algunos casos, puede pedir al Departamento de Servicios Humanos que lleven a cabo una audiencia si no está conforme o de acuerdo con algo que **Keystone First** hizo o no hizo. Estas audiencias se denominan "audiencias justas". Puede pedir una audiencia justa luego de que **Keystone First** tome una decisión sobre su queja de primer nivel o su queja formal.

¿Sobre qué puedo solicitar una audiencia justa? y ¿Qué plazos tengo para pedir una audiencia justa?

Su solicitud de audiencia justa debe sellarse, enviarse por fax o por correo electrónico* dentro de los **120 días desde la fecha del aviso** en el que se le informa la decisión de **Keystone First** sobre su queja de primer nivel o queja formal sobre lo siguiente:

- La negativa de un servicio o artículo que desea porque no está cubierto.
- La negativa de un pago a un proveedor por un servicio o artículo que recibió y que el proveedor puede facturarle.

Manual del Miembro de Keystone First 2025

- **Keystone First** no tomó una decisión sobre una queja de primer nivel o queja formal sobre la cual usted informó a **Keystone First** dentro de los **30** días desde que **Keystone First** recibió la queja o queja formal.
- La negativa de su solicitud de desacuerdo con la decisión de **Keystone First** de que usted debe pagarle a su proveedor.
- La negativa o reducción de un servicio o artículo, o bien la aprobación de uno diferente al que solicitó porque no era médicamente necesario.
- No está recibiendo un servicio o artículo dentro del tiempo en que debería haberlo recibido.

También puede solicitar una audiencia justa dentro de los 120 días desde la fecha en el aviso en el que se le informó que **Keystone First** no tomó una decisión sobre una queja de primer nivel o queja formal sobre la cual informó a **Keystone First** dentro de los **30** días desde que **Keystone First** la recibió.

* Debido a que los correos electrónicos no son seguros, a menos que el remitente los encripte, no se recomienda que usted incluya información identificatoria, como su fecha de nacimiento o información médica personal, a menos que encripte el correo electrónico.

¿Cómo puedo pedir una audiencia justa?

Su solicitud de una audiencia justa debe enviarse por escrito. Puede completar y firmar el formulario de solicitud de una audiencia justa incluido en el aviso de la decisión de la queja o queja formal, o bien escribir una carta o un correo electrónico.

Si decide escribir una carta o un correo electrónico, deberá incluir la siguiente información:

- El nombre del miembro (usted) y la fecha de nacimiento
- Un número de teléfono con el que se le pueda ubicar durante el día
- Si desea tener la audiencia justa en persona o por teléfono
- El motivo por el que está pidiendo una audiencia justa
- Una copia de cualquier carta que recibió sobre el asunto por el que está pidiendo una audiencia justa

* Debido a que los correos electrónicos no son seguros, a menos que el remitente los haya encriptado, no se recomienda que usted incluya información identificatoria, como su fecha de nacimiento o información médica personal, a menos que encripte el correo electrónico. Puede enviar una solicitud de audiencia justa por correo electrónico y brindar su información personal identificatoria en una carta enviada a la dirección indicada anteriormente.

Debe enviar su solicitud para una audiencia justa a la siguiente dirección:

Manual del Miembro de Keystone First 2025

Department of Human Services
Office of Medical Assistance Programs – HealthChoices Program
Complaint, Grievance and Fair Hearings
PO Box 2675
Harrisburg, PA17105-2675
Fax: 1-717-772-6328
Correo electrónico: RA-PWCGFHteam@pa.gov

¿Qué ocurre luego de pedir una audiencia justa?

Recibirá una carta de la Oficina de Audiencias y Apelaciones del Departamento de Servicios Humanos que le informará dónde y cuándo tendrá lugar la audiencia. Recibirá esta carta al menos 10 días antes de la fecha de la audiencia.

Puede asistir a la audiencia justa en persona o participar en la conversación telefónica. Un familiar, amigo, abogado u otra persona puede brindarle ayuda durante la audiencia justa. Usted **DEBE** participar en la audiencia justa.

Keystone First también asistirá a la audiencia justa para explicar por qué **Keystone First** tomó la decisión o qué fue lo que ocurrió.

Usted puede pedir a **Keystone First** ver cualquier información que tengan del asunto sobre el que presentó la audiencia justa sin costo alguno.

¿Cuándo se decidirá la audiencia justa?

La audiencia justa se decidirá dentro de los 90 días desde que presentó su queja o queja formal a **Keystone First**, sin incluir el número de días entre la fecha en el aviso escrito de la decisión de la queja de primer nivel o de la queja formal de **Keystone First** y la fecha en que usted pidió la audiencia justa.

Si solicitó una audiencia justa porque **Keystone First** no le hizo saber su decisión sobre la queja o queja formal sobre la que usted informó a **Keystone First** dentro de los **30** días desde que **Keystone First** recibió su queja o queja formal, su audiencia justa se decidirá dentro de los 90 días desde que usted presentó su queja o queja formal a **Keystone First**, sin incluir el número de días entre la fecha en el aviso en el que se le informó que **Keystone First** no tomó una decisión a tiempo sobre su queja o queja formal y la fecha en que solicitó una audiencia justa.

El Departamento de Servicios Humanos le enviará la decisión por escrito y le dirá qué puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si la audiencia justa no se decide dentro de los 90 días desde que el Departamento de Servicios Humanos recibió su solicitud, usted podrá recibir los servicios hasta que se tome una decisión. Puede llamar al Departamento de Servicios Humanos al 1-800-798-2339 para pedir sus servicios.

Qué hacer para seguir recibiendo servicios:

Si ha estado recibiendo los servicios o artículos que están siendo reducidos, cambiados o rechazados, y pide una audiencia justa y su solicitud o recibida por el Departamento de Servicios Humanos dentro de los 15 días desde la fecha en el aviso que le informa la decisión de la queja de primer nivel o la queja formal de **Keystone First**, los servicios o artículos continuarán hasta que se tome una decisión.

Audiencia justa acelerada

¿Qué puedo hacer si mi salud está en riesgo inmediato?

Si su médico o dentista considera que esperar el tiempo habitual para decidir una audiencia justa puede afectar su salud, usted podrá pedir que la audiencia justa se realice con más rapidez. Esto se denomina audiencia justa acelerada. Para pedir una decisión pronta, comuníquese con el Departamento al 1-800-798-2339, envíe una carta o el formulario de solicitud para una audiencia justa por fax al 717-772-6328 o envíe una solicitud por escrito de manera electrónica por correo electrónico* a RA-PWCGFHteam@pa.gov. Su médico o dentista deberá enviar por fax la carta firmada al 717-772-6328. En ella, se debe explicar por qué el tiempo habitual para decidir su audiencia justa podría afectar su salud. Si su médico o dentista no envía la carta, este deberá testificar en la audiencia justa para explicar por qué el tiempo habitual para decidir su audiencia justa podría afectar su salud.

La Oficina de Audiencias y Apelaciones programará una audiencia telefónica y le informará su decisión dentro de los 3 días hábiles desde que pidió una audiencia justa.

Si su médico no envía una declaración por escrito y no testifica en la audiencia justa, la decisión de la audiencia justa no será acelerada. Se programará otra audiencia, y la audiencia justa se decidirá en el plazo habitual.

* Debido a que los correos electrónicos no son seguros, a menos que el remitente los encripte, no se recomienda que usted incluya información identificatoria, como su fecha de nacimiento o información médica personal, a menos que encripte el correo electrónico.

Usted puede llamar al número de teléfono gratuito de **Keystone First**, **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**, si necesita ayuda o tiene preguntas sobre las audiencias justas; puede comunicarse con la oficina de asesoramiento legal de su área al **1-800-322-7572** o llamar al Proyecto de Ley de Salud de Pennsylvania al 1-800-274-3258.



Fecha de revisión: Septiembre de 2025
© 2025 **Keystone First**

Es posible que este plan médico administrado no cubra todos sus gastos de atención médica. Lea su contrato atentamente para determinar qué servicios de atención médica están cubiertos.



Keystone First

Coverage by Vista Health Plan,
an independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

Todas las imágenes son utilizadas bajo licencia únicamente con fines ilustrativos. Cualquier persona representada es un modelo.