



Le damos la bienvenida al plan personalizado de Partners Health Management

Partners Health Management (Partners) administra un plan de atención de la salud especial para los miembros que se encuentren en nuestra área de cobertura que reciban servicios de Medicaid y financiados por el estado por salud mental, discapacidad intelectual o del desarrollo (I/DD), trastorno por abuso de sustancias, lesión cerebral traumática (LCT), salud física y farmacia.

Partners también brinda servicios de administración de la atención para apoyar sus necesidades relacionadas con la salud.

Su cobertura comienza el 1 de julio de 2024. Nos complace poder administrar sus servicios y apoyo relacionados con el cuidado de la salud.

¿Por qué recibe esta información?

Le estamos dando la bienvenida al Plan Personalizado de Partners porque ya recibe servicios y apoyo del cuidado de la salud en nuestra área de cobertura, o es elegible para recibirlos. Partners administra servicios en 15 condados: Burke, Cabarrus, Catawba, Cleveland, Davidson, Davie, Forsyth, Gaston, Iredell, Lincoln, Rutherford, Stanly, Surry, Union y Yadkin.

El paquete de bienvenida de Partners tiene información y recursos sobre los beneficios, los servicios y los programas del Plan Personalizado de Partners. Su paquete de bienvenida incluye el Manual del miembro del Plan Personalizado de Partners y, si está inscrito en la exención de NC Innovations, también incluye el Manual para el miembro de Innovations y su familia. Si recibe servicios financiados por el estado, el paquete también incluye el Manual del destinatario del Plan Personalizado de Partners. Todos los manuales también están disponibles en nuestro sitio web: partnersbhm.org/resources/.

La promesa de Partners

Partners siempre prioriza a los miembros y sus familias. Nuestros miembros reciben la atención que necesitan por medio de nuestras asociaciones consolidadas en la comunidad con proveedores con experiencia y otras organizaciones de apoyo local. Somos reconocidos por nuestro compromiso inquebrantable con los condados y las familias a las que brindamos servicios.

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros y Destinatarios al 1-888-235- 4673; TTY: Relay NC 711 o (inglés) 1-800-735-2962; (español) 1-888-825-6570; o envíenos un mensaje por correo electrónico a la dirección memberquestions@partnersbhm.org.

Para obtener más información sobre Partners y su plan de salud, puede unirse a uno de nuestros Member Cafés virtuales. Visite partnersbhm.org/member-cafe/ para obtener más información y registrarse.

Tarjeta de identificación de miembro y paquete de bienvenida de Partners

Su tarjeta de identificación de miembro *podría* llegarle en otro sobre. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de miembro. Deberá mostrarla cuando vaya al médico o algún otro proveedor de servicio. Si necesita una nueva tarjeta de identificación de miembro, llame a nuestra línea de Servicios para Miembros y Destinatarios, 1-888-235-4673.

Servicios para Miembros

Servicios para Miembros y Destinatarios de Partners le responderá las preguntas que tenga. Puede ayudarlo con una variedad de necesidades, entre ellas:

- **Cómo encontrar un proveedor o un proveedor de atención primaria y programar una cita**

Podemos ayudarlo a elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y programar su primera visita. Puede encontrar la lista de todos los médicos, clínicas, hospitales, laboratorios y otros proveedores asociados con el Plan Personalizado de Partners en el directorio de proveedores. Puede visitar nuestro sitio web en partnersbhm.org/provider-search/ para consultar el directorio de proveedores en línea. Llame a Servicios para

Miembros y Destinatarios al 1-888-235-4673 para obtener ayuda con su PCP y si necesita una copia del directorio de proveedores. Cuando seleccione un proveedor de atención primaria (PCP), le conviene buscar a alguien a quien ya haya consultado, entienda su historia clínica y lo atienda en su idioma. Cada miembro de la familia inscrito en el Plan Personalizado de Partners puede tener un PCP diferente o usted puede elegir un PCP para que atienda a toda la familia. El nombre y la información de contacto de su PCP se encuentra en su tarjeta de identificación de Medicaid. Tiene tiempo hasta el 31 de enero de 2025 para cambiar su PCP. Para cambiar su PCP, llame a Servicios para Miembros y Destinatarios al 1-888-235-4673. Después de eso, solo puede cambiar de PCP una vez al año. No es necesario que indique el motivo del cambio.

Para cambiar su PCP más de dos veces al año, debe tener un buen motivo (justificación). Por ejemplo, puede tener un buen motivo si:

- Su PCP no brinda atención, servicios o suministros accesibles y adecuados (p. ej., no programa atención hospitalaria ni consulta con especialistas cuando es necesario para el tratamiento).
- No está de acuerdo con su plan de tratamiento.
- Su PCP se muda a un lugar diferente que no le resulta práctico.
- Su PCP cambia las horas o los días en que atiende a los pacientes.
- Tiene problemas para comunicarse con su PCP debido a una barrera lingüística u otro problema.
- Su PCP no puede satisfacer sus necesidades especiales.
- Usted y su PCP están de acuerdo en que un nuevo PCP es lo mejor para su atención.
- Su PCP abandona la red.

Para obtener más información sobre cómo cambiar su PCP, consulte el Manual del miembro del Plan Personalizado de Partners.

- **Por qué se le puede asignar un proveedor de atención primaria**

Como miembro de Medicaid, usted tuvo la oportunidad de seleccionar un proveedor de atención primaria (PCP). Si no eligió a un PCP o no visitó a su PCP actual en los últimos 12 a 18 meses, Partners puede asignarle un nuevo PCP según su historia clínica. Su PCP es un médico, miembro del personal de enfermería practicante, asistente médico u otro tipo de proveedor que lo atiende en cuestiones relacionadas con su salud, coordina sus necesidades y lo deriva a servicios especializados si los necesita.

- **Servicios de administración de la atención**

Para solicitar ayuda adicional, tiene acceso a la administración de la atención personalizada sin costo para usted. La administración de la atención personalizada le proporciona un gerente de atención que está capacitado para ayudar a las personas con sus necesidades de salud mental, trastorno por abuso de sustancias, discapacidad intelectual y del desarrollo o lesión cerebral traumática. Su gerente de atención trabaja con usted, su equipo de proveedores de atención y sus familiares aprobados u otros cuidadores para considerar sus necesidades únicas relacionadas con la salud y encontrar los servicios que necesita en su comunidad.

Si es miembro de la exención de NC Innovations, la administración de la atención personalizada incluirá la coordinación con los servicios de Innovations que reciba, como vida en la comunidad y apoyos, apoyos de día y alivio.

Su proveedor de administración de la atención personalizada puede ser su proveedor de atención primaria (también llamado Advanced Medical Home +, o AMH+), una agencia de administración de la atención (Care Management Agency, CMA) o el departamento de administración de la atención del Plan Personalizado de Partners.

Puede elegir o cambiar su proveedor de administración de la atención personalizada durante el año. Si quiere elegir o cambiar su proveedor de administración de la atención personalizada, puede llamar a Servicios para Miembros y Destinatarios al 1-888-235-4673.

También puede elegir no tener un gerente de atención y no recibir el beneficio de administración de la atención personalizada. Para obtener más información sobre la administración de la atención personalizada, llame a Servicios para Miembros y Destinatarios al 1-888-235-4673.

- **Trasporte no urgente**

Como miembro del Plan Personalizado de Partners, usted es elegible para recibir trasporte no urgente de ida y vuelta a sus citas. Llame a Servicios para Miembros y Destinatarios al 1-888-235-4673 y elija la opción de transporte que desee programar. No hay un límite anual para la cantidad de traslados para concurrir a citas médicas, instalaciones médicas y farmacias.

El transporte médico para casos que no implican emergencias está cubierto para servicios necesarios por motivos médicos, como citas con el médico, diálisis y citas de asesoramiento. Para ciertos tipos de viajes, Partners puede tener que revisar la solicitud o exigir información adicional antes de que se pueda programar el viaje. Si le rechazan una solicitud, tiene derecho a presentar una apelación.

- **Cómo cambiar de plan de salud**

Si no quiere estar en el Plan Personalizado de Partners, tiene otras opciones. Tal vez pueda cambiarse a un plan estándar o a NC Medicaid Direct. Para obtener más información acerca de sus opciones o para hacer un cambio, llame al agente de inscripciones de NC Medicaid al número 1-833-870-5500 (TTY: 711 o RelayNC.com) o visite ncmedicaidplans.gov.

- **Cómo y por qué comunicarse con el defensor del pueblo**

El defensor del pueblo de NC Medicaid proporciona servicios de educación, representación y resolución de problemas para los beneficiarios de Medicaid, ya sea que estén bajo la atención administrada de NC Medicaid o NC Medicaid Direct. El

defensor del pueblo de NC Medicaid es un recurso que puede usar cuando no haya podido resolver problemas con Partners o su PCP. El defensor del pueblo de NC Medicaid puede ofrecer ayuda si usted no logra acceder a la atención médica, puede conectarlo con otros recursos y puede ayudarlo a comprender sus derechos y responsabilidades. Para comunicarse con el Defensor del pueblo para Medicaid en Carolina del Norte llame al 1-877-201-3750 o visite ncmedicaidombudsman.org.

NÚMEROS IMPORTANTES

- Servicios para Miembros y Destinatarios al 1-888-235-4673
- Crisis de salud conductual, disponible las 24 horas, los siete días de la semana 1-833-353-2093
- Línea de enfermería, disponible las 24 horas, los siete días de la semana 1-888-369-2452
- Defensor del pueblo 1-877-201-3750
- Agente de inscripciones de Medicaid para Carolina del Norte 1-833-870-5500
- Personas sordas o con problemas de audición Relay NC 711
(inglés) 1-800-735-2962
(español) 1-888-825-6570

Asistencia auxiliar y servicios de interpretación

You can get free materials in large print and other auxiliary aids and services. Llame al **1-888-235-4673 (TTY/ TDD Relay NC 711)**. If English is not your first language, free interpreter services are available. Llame al **1-888-235-4673 (TTY/TDD Relay NC 711)**.

Español (Spanish): Puede obtener materiales gratuitos en letra grande y otras ayudas y servicios auxiliares. Llame al **1-888-235-4673 (TTY/TDD Relay NC 711)**. Si el inglés no es su lengua nativa, dispone de servicios gratuitos de interpretación. Llame al **1-888-235-4673 (TTY/TDD Relay NC 711)**.

中国人 (Chinese): 您可以免费获得各种资料的大字版以及其他辅助工具和服务。请致电 **1-888-235-4673 (TTY/TDD Relay NC 711)**。如果英语不是您的首选语言，我们提供免费的翻译服务。请致电 **1-888-235-4673 (TTY/TDD Relay NC 711)**。

Aviso de no discriminación

Partners cumple con todas las leyes sobre derechos civiles federales y no discrimina por cuestiones de raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, identidad o expresión de género ni orientación sexual. Partners no excluye a las personas ni las trata de manera diferente a causa de su raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, género, identidad o expresión de género ni orientación sexual.

Partners proporciona servicios y asistencia auxiliar gratuitos a las personas con discapacidades para que se puedan comunicar de manera eficaz con nosotros, por ejemplo:

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

Partners proporciona servicios de idioma gratuitos a las personas cuyo idioma principal no sea el inglés, por ejemplo:

- Intérpretes certificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame al **1-888-235-4673 (TTY/TDD Relay NC 711)**.

Si cree que Partners no le brindó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera por su raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante:

Partners Health Management
c/o Grievance Department
901 S. New Hope Road
Gastonia, NC 28054

También puede presentar una queja por derechos civiles ante la Oficina para los Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos:

- En línea: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf
- Por correo postal:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
- Por teléfono: **1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697)**

Los formularios de queja se encuentran en hhs.gov/ocr/office/file/index.html.