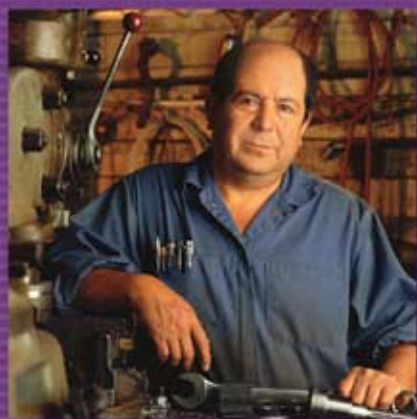


EL PASO FIRST

Group HEALTH



MANUAL DEL MIEMBRO

532-3778

MANUAL DEL MIEMBRO

INTRODUCCIÓN

El Paso First Group Health está feliz de darle la bienvenida. Usted recibirá beneficios y servicios cubiertos por doctores, hospitales y otros proveedores de cuidado médico que forman parte de la red de El Paso First Group Health. La red consiste de muchos de los mas respetados proveedores del área de El Paso y muchos proveedores que son miembros de El Paso County Medical Society (Sociedad Medica del condado de El Paso) o la Southwest Association of Hispanic-American Physicians (S.W.A.H.A.P) (Asociación Suroeste de Médicos Hispano-Americanos).

El Paso First Group Health actualmente hace arreglos para la provisión de servicios de cuidado médico a empleados en el Condado de El Paso, Texas (Área de Servicio) quienes trabajan para una compañía que ha contratado con El Paso First Group Health para la provisión de servicios de cuidado médico. Estamos complacidos de poder trabajar con su compañía para asegurar que las necesidades médicas de usted y su familia sean atendidas apropiadamente.

TABLA DE CONTENIDO

Bienvenidos.....	4
¿Cómo ayudará El Paso First a mi familia? Este Manual le explica como.	
Sobre Cuidado Administrado	5
¿Es en realidad cuidado administrado lo mejor para mí? Sí, y he aquí porqué.	
Eligiendo Su Doctor	5
¿Cómo encuentro al doctor que más me conviene? Cuando usted se registra con El Paso First, usted escoge un proveedor de cuidado primario (PCP).	
Evitando Una Espera	6
¿Tendré que esperar mucho para ver a mi PCP? No. Si hace una cita.	
Cambiando Doctores	6
¿Que si decido mas adelante que quiero cambiar mi PCP? Usted puede elegir uno diferente.	
Tarjeta de Identificación de El Paso First.....	7
¿Cómo compruebo que soy un miembro de El Paso First? Nosotros le daremos una tarjeta de identificación.	
Copagos (Pagos Compartidos) Para El Cuidado Médico	7
¿Tendré que pagar por mi cuidado médico? Sí, una pequeña cantidad. Aquí están los detalles.	
Línea Gratuita de Servicios A Miembros.....	8
¿A quién puedo llamar si tengo preguntas sobre mis servicios de cuidado médico o beneficios? Llame al Departamento de Servicios a Miembros El Paso First al 915-532-3778 o 1-877-532-3778 sí esta fuera del área de llamadas.	
Servicios A Miembros	8
¿Ofrece El Paso First otros servicios aparte de cuidado medico? Trataremos de ayudarle a obtener otros servicios que pueda necesitar.	



SERVICIOS DE EL PASO FIRST QUE LE AYUDAN CUANDO TIENE UN PROBLEMA DE SALUD

Referencias Para Doctor	9
¿Que si tengo una condición de salud especial? Su doctor hará arreglos para que vea usted un especialista.	
Auto-Referencias.....	9
¿Necesito una referencia de PCP para todo cuidado medico? No, algunas citas las puede hacer por su cuenta.	
Su Derecho a Designar Un Obstétrico o Ginecólogo-OB/GYN.....	10
Segundas Opiniones.....	10
¿Cómo puedo estar realmente seguro que necesito cirugía? El Paso First pagará para que un segundo doctor le dé su opinión.	
Cuidado Después de Horas.....	10
¿Cómo puedo hablar con mi doctor/ PCP cuando su oficina este cerrada? Siempre hay un doctor disponible.	
Admisión Al Hospital	10
¿Que si necesito cuidado en hospital? Su PCP o el especialista harán arreglos.	
Continuidad de Cobertura	11
¿Que hago si mi proveedor deja la red? Circunstancias especiales pueden existir en donde podremos seguirle cubriendo.	
Cuidado de Emergencia	11
¿Que si tengo una emergencia? He aquí lo que debe de hacer.	
Cuidado de Emergencia Fuera del Área de Servicio.....	12
¿Que si tengo una emergencia mientras estoy fuera? He aquí lo que debe hacer.	
Cuidado Médico En Casa	12
¿Puedo recibir servicios de cuidado medico en casa? Si, cualquier servicio que sea médicamente necesario.	
Medicamento Recetado.....	13
¿Cómo surto mi receta? He aquí lo que debe de hacer.	
Salud Mental / Abuso de Substancias.....	13
¿Que si tengo un problema de salud mental o un problema con drogas o abuso de alcohol? Usted puede obtener ayuda inmediata.	

SERVICIOS DE EL PASO FIRST QUE LE AYUDAN A MANTENERSE SALUDABLE

Chequeos Regulares	14
Me siento bien– ¿Porqué necesito hacerme un chequeo médico? El Paso First se preocupa por su salud continua.	
Cuidado de Preventivo y Diagnóstico	14
¿Es un chequeo solo una tarjeta de reporte? No, usted recibirá otros servicios como parte de un chequeo regular.	

Educación de Salud	15
¿Puedo aprender a cuidar o mejorar mi salud? Sí. Nosotros podemos ayudarle.	
Planificación Familiar	15
¿Puedo recibir ayuda con planificación familiar? Sí. He aquí como.	
Cuidado de Maternidad	15
Estoy embarazada– ¿Cómo recibo atención extra? Sí. Las mujeres embarazadas necesitan y reciben cuidado extra.	
WIC–Programas de Mujeres, Criaturas y Niños	16
Sé que comida saludable es muy importante para mujeres embarazadas y niños pequeños, ¿pero como podemos pagarlos? Mujeres que están embarazadas o tienen niños pequeños puede que califiquen para comida gratuita.	

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE MIEMBROS DE EL PASO FIRST

Derechos y Responsabilidades	17
¿Cuales son mis derechos como miembro de El Paso First? Queremos que nuestros miembros sepan de todos sus derechos de cuidado medico.	
Proceso de Quejas	19
¿Que hago si tengo un problema con El Paso First o alguno de sus proveedores? Usted puede poner una queja. He aquí como.	
Proceso de Apelación	20
¿Que si pienso que se me ha negado cuidado injustamente? Usted puede apelar la decisión.	
Elegibilidad e Inscripción	21
¿Cómo me inscribo en El Paso First? ¿Cómo me salgo si quiero? He aquí lo que debe de hacer.	

¿QUE ESTA CUBIERTO?

Esta sección describe los servicios de cuidado médico que El Paso First cubre	22
--	-----------

SERVICIOS QUE NO ESTAN CUBIERTOS

Es importante que entienda cuales servicios no son cubiertos	40
---	-----------

PARA ASISTENCIA

Nuestro Departamento de Servicios Al Miembro esta disponible Lunes a Viernes de 7 AM a 7 PM tiempo de la montaña al 915-532-3778 o 1-877-532-3778 si esta fuera del área de llamadas.



INTRODUCCIÓN A EL PASO FIRST

BIENVENIDOS

El Paso First Group Health es una Organización de Mantenimiento de Salud (HMO) que provee servicios a personas elegibles para nuestro plan de salud. El Paso First Group Health le proveerá o hará arreglos para que servicios cubiertos sean disponibles para miembros inscritos en el plan de salud.

Nos puede encontrar en:

EL PASO FIRST GROUP HEALTH

2501 N. Mesa Street • El Paso, Texas 79902

Servicios al Miembro: **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si está fuera del área.

TDD– numero de teléfono: **(915) 532-3740**

¿Cómo me ayudará El Paso First?

Este manual le muestra como.

Al elegir a El Paso First, su compañía a elegido un programa de cuidado médico que le brinda cuidado comprensivo para su familia. Por ejemplo, todos los miembros de El Paso First tienen:

- cobertura para cuidado hospitalario y recetas de medicamentos, y
- un doctor privado, conocido como su Proveedor de Cuidado Primario (PCP).

Este manual le dice sobre estos servicios y los muchos otros tipos de servicios de salud disponibles a miembros de El Paso First.

Algunos de estos servicios le ayudan a mantenerse saludable.

Por ejemplo, personal de El Paso First le provee información que le ayudará a prevenir enfermedades y a elegir alimentos saludables. Otros servicios le ayudan cuando tiene usted un problema de salud. Por ejemplo, si usted está enfermo, su doctor de El Paso First se asegurará que reciba los exámenes médicos correctos y el cuidado apropiado.

- Para aprender mas sobre los servicios de El Paso First que le pueden ayudar cuándo tenga un problema de salud, por favor vea *¿Qué está cubierto?* En la página 22.
- Para aprender mas sobre los servicios de El Paso First que le ayudará a mantenerse sano, por favor vea la página 14 de este manual.

SOBRE CUIDADO ADMINISTRADO

¿Es en realidad cuidado administrado lo mejor para mí?

Si, y he aquí porque.

El Paso First es un programa de manejo de cuidado medico. Cuidado manejado le permite a usted escoger su propio proveedor de cuidado primario. Este proveedor de cuidado primario puede ser un doctor, practicante de enfermería, o asistente medico. Para este manual, le hemos llamado al proveedor de cuidado primario el “PCP” o “doctor”.

La ventaja más grande de cuidado manejado es de que usted tendrá su propio doctor. Este doctor se asegura que usted reciba todo el cuidado médico necesario. No le toca a usted buscar esos servicios o hacer arreglos para esos servicios. Tiene usted un doctor que le dará la información que necesita para tomar decisiones buenas sobre su tratamiento.

Estas son algunas de las maneras en que su doctor de El Paso First le puede ayudar:

- Su doctor esta disponible 24 horas al día ya sea en persona o por teléfono. O el doctor hará arreglos para que otro doctor este disponible para usted. Esto incluye fines de semana y días festivos.
- Su doctor le da chequeos y tratamientos para la mayoría de problemas de salud comunes y puede administrar vacunas que previenen la enfermedad.
- Si necesita exámenes médicos o tratamiento, el doctor hará los arreglos necesarios para ellos.
- Si necesita ver a algún doctor especial, tal como un experto en alergias o diabetes, el doctor hará arreglos para que vea al especialista adecuado.
- Cuando tenga que tomar una decisión importante sobre su cuidado médico, tal y como tener o no una cirugía, el doctor le explicará que opciones tiene.

Con El Paso First, usted nunca estará confundido sobre a quien acudir para ayuda médica. Su PCP es la primer persona a llamar cuando tenga un problema de salud o alguna pregunta. Su PCP le proveerá el cuidado o le dirigirá a usted con alguien que le pueda ayudar.

ELIGIENDO SU DOCTOR

¿Cómo encuentro el mejor doctor para mí?

Cuando se inscribe con El Paso First, usted elige un PCP.

Como miembro de El Paso First, usted elige de una lista de doctores nombrados en el Directorio de El Paso First. Todos los doctores y proveedores nombrados han sido elegidos por El Paso First porque son calificados, hombres y mujeres cuidadosos que tratan a todos sus pacientes con dignidad y respeto.

Si usted no elige un PCP, nosotros le asignaremos uno. Usted nos puede llamar para cambiar su selección en cualquier momento. El PCP le ayudara a manejar sus necesidades de cuidado médico. Es muy importante que usted conozca a su PCP y le dé a él o a ella toda la información posible sobre su salud.

Si quiere ayuda eligiendo un PCP diferente del Directorio de Proveedores, El Paso First le puede ayudar. Llame a Servicios a Miembros El Paso First al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** sí sé esta fuera del área de llamadas.

Un representante le hará preguntas tales como:



- ¿Qué tan cerca de su domicilio tiene que estar su doctor?
- ¿Necesita a un doctor que hable cierto idioma?
- ¿Prefiere a un doctor femenino o masculino?
- ¿Prefiere un Centro de Salud Federalmente Calificado o otra clínica primaria?

Basado en sus respuestas, el representante hará sugerencias de algunos doctores que llenan sus necesidades. Para determinar si El Paso First ha hecho arreglos con proveedores en hospitales fuera del área de servicio para servicios de cuidado médico en base de entrada a la red, por favor llame a servicios al miembro al **915-532-3778** o **1-877-532-3378** si esta fuera del área de llamadas.

EVITANDO UNA ESPERA

¿Tendré que esperar mucho para ver a mi PCP?

No si hace una cita.

Cuando necesite ver a su PCP, llame por adelantado y haga una cita para una visita. Si todos tienen cita, nadie tendrá que esperar mucho tiempo para ver al doctor.

Por favor muestre respeto a su PCP llegando a tiempo a sus citas. Si necesita cancelar una cita, por favor llame a la oficina de su PCP lo antes posible.

Consejos útiles para hacer una cita:

- Llame antes de tiempo para hacer una cita, al menos que sea una emergencia.
- Este preparado para decirle a la recepcionista sobre su problema para que se le dé el tiempo necesario durante su cita.
- Si tiene un problema médico que necesite atención ese mismo día, llame a su PCP inmediatamente.
- Si no puede mantener su cita, llame por lo menos 24 horas por adelantado.
- Algunas veces todo lo que necesita de su PCP es un poco de consejo. Si es este el caso, solo llame a la oficina de su PCP y hable con la recepcionista. El o ellas le pasaran el mensaje a su PCP, y alguien le regresará la llamada.

CAMBIANDO DOCTORES/PCPs

¿Qué si decido después que quiero cambiar mi PCP?

Usted puede escoger uno diferente.

Si decide después que el PCP que eligió no cubre sus necesidades, usted puede elegir uno diferente.

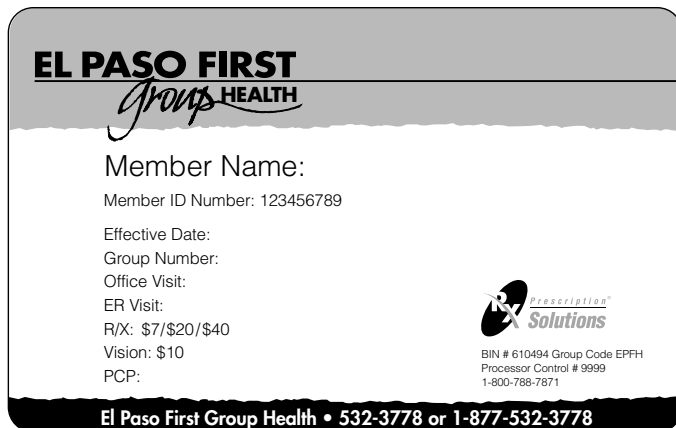
Solo llame a la Línea de Servicios al Miembro de El Paso First al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si esta fuera del área de llamadas. Un representante de Servicios al Miembro le ayudará con su cambio. Haremos todo lo posible por ayudarlo a encontrar un doctor correcto para usted. En la mayoría de los casos puede empezar a ver a su nuevo PCP en el primer día del siguiente mes.

Por favor no se cambie de PCP sin avisarle a El Paso First. Si usted va con un nuevo PCP sin avisarnos, los servicios que reciba puede que no sean cubiertos.

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE EL PASO FIRST (ID CARD)

¿Cómo compruebo que soy un miembro de El Paso First?

Nosotros le daremos una tarjeta de identificación similar a la de abajo:



Members: This is your health plan identification card. You should carry it with you at all times. Present this card whenever you receive health care services. For a description of your benefits, terms, and conditions, please see your Evidence of Coverage. El Paso First Group Health must be notified of any emergency admission within 24 hours. Benefits may be affected without such notification.

For mental, nervous, or chemical dependency treatment please call **Integrated Mental Health Services** at 1-877-625-9674

Vision Services: Total Vision Health Plan 1-888-241-0727

Providers: Presentation of this card is not a guarantee of coverage. For eligibility verification, log onto www.epfirst.com or call 532-3778. For Pre-Certification contact Health Services at 532-3778.

Mail claims to: P.O.Box 971100 El Paso, Texas 79997-1100

Cuando vaya a la oficina de su doctor o al hospital, le pedirán que compruebe que está cubierto por un plan de cuidado médico. Usted puede hacerlo mostrándoles su tarjeta de identificación.

Llevando consigo esta tarjeta en su cartera o bolso, estará siempre seguro de tenerla en caso de una emergencia.

Impresos en su tarjeta de identificación El Paso First están:

- El número de teléfono para la línea de 24 horas de Servicios al Miembro El Paso First— el número al cual usted puede llamar siempre que tenga alguna pregunta o problema— **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si esta fuera del área de llamadas.
- Un número de 24 horas al que puede llamar si necesita servicios de salud mental o abuso de sustancias.

Para aprender más sobre servicios de salud mental y abuso de sustancias, por favor vaya a la página 13 de este manual.

Nunca le preste su tarjeta a nadie. Si la pierde o es robada, llame a la línea de Servicios al miembro al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si esta fuera del área de llamadas. Un representante de Servicios al Miembro le enviara una nueva tarjeta. La carta le sirve mientras sea miembro de El Paso First.

COPAGOS PARA EL CUIDADO MÉDICO

Copagos es la cantidad que usted debe pagar a un proveedor de la red o algún otro proveedor autorizado en conexión con lo estipulado en servicios de salud cubiertos. Las cantidades de copago están indicadas en Lista de Copagos. El copago no excederá 50% del costo total de proveer cualquier servicio de salud básico como es definido por las regulaciones federales de HMO. EL PASO FIRST GROUP HEALTH limita los copagos que usted y cada uno de sus dependientes son responsables de hacer durante el año de contrato a un total de 200% del costo total de la prima anual que es requerido a ser pagado por usted o en su nombre. Usted debe de hacer todos los copagos cuando son requeridos. Si falla en hacerlos, perderá su membresía con el plan.



SERVICIOS AL MIEMBRO:
915-532-3778 o **1-877-532-3778**
si está fuera del área de llamadas.

La red de médicos de EL PASO FIRST GROUP HEALTH y proveedores han acordado de ver solo a EL PASO FIRST GROUP HEALTH y no a los miembros para pago de servicios cubiertos. Excepto para copagos aplicables o también como se describe a continuación.

Favor de ver la inserción en Lista de Copagos para detalles con respecto a la cantidad de su copago.

LINEA GRATUITA DE SERVICIOS A MIEMBROS

¿A quien puedo llamar si tengo preguntas sobre los servicios de cuidado médico o mis beneficios?

Llame al Departamento de Servicios Al Miembro al 915-532-3778 o 1-877-532-3778 si esta fuera del área de llamadas.

Siempre que tenga preguntas sobre sus servicios de cuidado medico, usted puede recibir respuesta llamando a Servicios al Miembro. Usted puede llamar de Lunes a Viernes de 7AM a 7PM Tiempo de la Montaña, y un representante de El Paso First le contestará.

Estas son unas de las cosas en las que un Representante de Servicios al Miembro le puede ayudar:

- explicarle que servicios están cubiertos
- ayudarle a elegir un PCP si no tiene uno
- ayudarle a encontrar un doctor cerca de su casa
- ayudarle a cambiar de PCP
- ayudarle a hacer una cita
- enviarle nuevas tarjetas de identificación
- tomar un cambio de domicilio o número de teléfono
- actuar como su representante al paciente-escuchar sus quejas e inquietudes y hacer algo al respecto de ellas y
- informarle sobre clases, ferias de la salud, y otros eventos especiales en su área.

SERVICIOS A MIEMBROS

Asistencia En Traducciones

El Paso First provee asistencia de traducción para miembros que hablan otro idioma que no sea el Inglés.

Si necesita que le traduzcan algo con respecto a sus servicios de salud, llame a la Línea de Servicios al Miembro El Paso First al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si esta fuera del área de llamadas. Un representante de Servicios al Miembro le pondrá en contacto con alguien que hable su idioma.

El Paso First también le ofrece servicios TDD para clientes que tienen dificultades para oír. El número de teléfono TDD es **(915) 532-3740**.

SERVICIOS DE EL PASO FIRST QUE LE AYUDAN CUANDO TIENE UN PROBLEMA DE SALUD

REFERENCIAS PARA DOCTOR

¿Qué si tengo una condición especial?

Su doctor hará arreglos para que usted vea un especialista. Esto se llama una referencia.

Siempre que usted necesite cuidado medico, llame a su PCP.

Para la mayoría de servicios médicos, su PCP será el único que usted tenga que ver. Pero si tiene una condición de salud especial, su PCP hará arreglos para que usted vea otro doctor que tenga las habilidades necesarias para tratarlo. En ese caso, su PCP le dará una forma llamada una referencia. Usted tendrá que darle esta forma al especialista.

Si su PCP hace arreglos para que vea un especialista, por favor muéstrele respeto a él o a ella llegando puntual a su cita. Si necesita cancelar una cita, por favor llame a la oficina del especialista lo antes posible.

Algunos especialistas incluyen:

- Cardiólogo – doctor del corazón
- Dermatólogo – doctor de la piel
- Ginecólogo – doctor que se especializa en la salud de la mujer
- Ortopedista – doctor del esqueleto (huesos)

RECUERDE, el especialista le puede dar solo los servicios pedidos por su PCP en la referencia dada.

La referencia que se le da es válida por unos días solamente. Si el especialista le dice que necesitará mas visitas u otra referencia, el especialista deberá contactar a su PCP o El Paso First para asegurarse que el cuidado extra estará cubierto.

AUTO-REFERENCIAS

¿Necesito una referencia de mi PCP para todo cuidado médico?

No, usted puede hacer algunas citas de servicios de salud por su cuenta.

Usted puede recibir ciertos tipos de cuidado médico sin necesidad de una referencia de su PCP. La siguiente es una lista de proveedores de cuidado médico que usted puede escoger del Directorio de Proveedores El Paso First y contactar por su cuenta:

- un oftalmólogo u optometrista para cuidado de rutina de sus ojos
- un obstetra para su primer visita cuando usted este embarazada
- servicios de salud mental y abuso de sustancias
- servicios de bienestar y prevención para niños y
- WIC para comida (el programa de Mujeres, Criaturas y Niños)

Si no está seguro de que hacer, o necesita ayuda en hacer citas, usted puede llamar a Servicios al Miembro al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si esta fuera del área de llamadas.

Si tiene un plan de acceso directo, puede buscar servicios especializados de un especialista en la red sin necesidad de una referencia de su PCP u otro proveedor. Servicios de cuidado especializado requieren de un copago mas alto. Es usted libre de visitar a cualquier doctor o proveedor de la Red El Paso First si tiene un plan de acceso directo.

SU DERECHO A DESIGNAR UN OBSTÉTRICO O GINECÓLOGO

Como lo provee el Artículo 21.53D del Código de Seguros en Texas, se le permite pero no es requerido que elija un Obstétrico / Ginecólogo de El Paso First Group Health. Alternativamente, usted puede decidir que su PCP le otorgue esos servicios. Si necesita, ayuda para escoger un Obstétrico/ Ginecólogo de El Paso First Group Health o cambiar su PCP, usted puede llamar nuestro Departamento de Servicios a Miembros al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si esta fuera del área de llamadas.

SEGUNDAS OPINIONES

¿Cómo puedo estar seguro de sí realmente necesito cirugía?

El Paso First pagará a un segundo doctor para que le dé su opinión.

Un doctor de El Paso First o especialista le puede decir que necesita una operación. Es su derecho tener a un segundo doctor que le examine y le dé su opinión acerca de la necesidad de una cirugía. Si usted quiere una "segunda opinión", díglele a su doctor de cuidado primario. Su PCP hará arreglos para una segunda opinión.

CUIDADO DESPUÉS DE HORAS

¿Cómo hablo con mi doctor / PCP cuando su oficina este cerrada?

El doctor o algún otro doctor cubriéndole esta siempre disponible para usted las 24 horas del día.

Si necesita hablar con su PCP, y no es durante el horario regular de oficina, usted de todos modos debe llamar. Si le contesta el servicio de contestación del doctor, solo dígales que necesita que un doctor le regrese la llamada. Dele al servicio de contestación toda la información que le pidan, y un doctor le debe de llamar dentro de 30 minutos.

ADMISIÓN AL HOSPITAL

¿Qué si necesito cuidado hospitalario?

Su PCP o especialista hará los arreglos necesarios.

Si su doctor o el especialista deciden que requiere cuidado hospitalario, usted será admitido a un hospital usado por el doctor o especialista.

Recuerde, usted tiene que pagar su copago si es aplicable. Por favor vea la inserción en la *Lista de Copagos* para mas detalles.

Desde luego que no necesita que su doctor lo admita en una emergencia. Si usted cree que su situación es una emergencia, por favor vaya al hospital.

CONTINUIDAD DE COBERTURA

¿Qué hago si mi proveedor deja la red?

Circunstancias especiales pueden existir donde nosotros continuaremos con su cobertura.

Si su PCP decide dejar la red de El Paso First y usted está bajo tratamiento, nosotros haremos arreglos para que el PCP le siga atendiendo hasta que el tratamiento esté completo o le hayamos encontrado un nuevo PCP que este calificado para tratar su condición y sea aceptable para usted.

En caso de que usted esté bajo el cuidado de un proveedor en el momento que él o ella dejen de participar en la red de EL PASO FIRST GROUP HEALTH, usted será notificado. Circunstancias especiales existen en donde continuaremos con su cobertura con ese proveedor aun cuando él o ella ya no sean proveedores de nuestro plan.

La continuidad de cobertura está disponible bajo esta sección y no excederá más de 90 días a partir de que la renuncia del proveedor tome efecto, a excepción de Miembros que tengan más de 24 semanas de embarazo al momento de la renuncia del proveedor. La cobertura se podrá extender hasta el nacimiento de la criatura, cuidado inmediato después del parto y chequeos después dentro de las primeras seis semanas del parto. Usted seguirá siendo responsable de todos los copagos apropiados.

CUIDADO DE EMERGENCIA

¿Qué si tengo una emergencia?

He aquí lo que debe de hacer.

En una emergencia, vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano o llame al 911 para una ambulancia. Muestre su tarjeta de identificación de El Paso First.

¿Qué es cuidado de emergencia?

Cuidado de emergencia quiere decir servicios de cuidado médico proporcionados en una facilidad de emergencia del hospital o alguna facilidad similar para evaluar y estabilizar condiciones médicas que surgieron recientemente y severas que incluyen, pero no se limita a, dolor severo que llevaría a una persona prudente, con un conocimiento medio de la medicina y salud, a creer que su condición, enfermedad o lesión es de tal naturaleza que la falta de atención inmediata podría resultar en:

- poner la salud del paciente en serio peligro
- debilitación seria de las funciones corporales
- la disfunción grave de cualquier órgano o parte corporal
- grave desfiguración o
- en el caso de una mujer embarazada, grave peligro a la salud del feto.

Ataques al corazón, accidentes cardiovasculares, envenenamiento, pérdida del conocimiento o respiración, convulsiones, sangrado severo, huesos rotos son ejemplos de emergencias médicas para las cuales cuidado de emergencia estará cubierto. Servicios que no sean de emergencia después de la revisión inicial no serán cubiertos, solo que sean aprobados con anticipación por su doctor de cuidado primario o por El Paso First.

Cuidado de emergencia incluye los siguientes servicios:

- Una revisión médica inicial por parte de la facilidad brindando el cuidado de emergencia u otra evaluación requerida por leyes del estado o federal que sea necesaria para determinar si existe o no una condición médica de emergencia.
- Servicios para el tratamiento y estabilización de una condición de emergencia.

- Cuidado de estabilización después originado en la sala de emergencias o facilidad similar, si es aprobado por El Paso First, tomando en cuenta que El Paso First debe de aprobar o negar cobertura dentro de un lapso de 1 hora después de la petición para aprobación por el médico tratando al paciente o por personal de la sala de emergencias.

Requisitos para todo cuidado de emergencia

Para ser cubierto, cuidado de emergencia, debe llenar todos estas condiciones:

- Debe de obtener los servicios inmediatamente, o tan pronto sea posible, una vez que la condición medica ocurra.
- Tan pronto como sea posible después de la emergencia y de que busque tratamiento, usted (o alguien en su nombre) debe de contactar a su doctor de cuidado primario para avisarle y para instrucciones. En cualquier evento, usted debe contactar al plan dentro de 24 horas, al menos que le sea imposible hacerlo.
- Debe de ser transferido al cuidado medico de proveedores en cuanto se pueda hacer sin lastimar su condición. El Paso First no cubre servicios brindados por proveedores que no son del plan hechos después del punto en que usted pueda ser transferido con seguridad al cuidado de un proveedor del plan.

EL PASO FIRST GROUP HEALTH tiene el derecho de revisar los servicios y las circunstancias en que los recibió. El Paso First cubrirá la revisión médica inicial necesaria para determinar si existe o no, condición medica de emergencia. Después que la condición medica a sido estabilizada, su doctor debe de preautorizar tratamiento continuo o este no será cubierto.

CUIDADO DE EMERGENCIA FUERA DEL ÁREA DE SERVICIO

El área de servicio de El Paso First incluye el Condado de El Paso, Texas. Cuando usted no esta en este condado, usted esta fuera del área de servicio.

Si tiene una situación de emergencia fuera del área de servicio, vaya al hospital más cercano. Luego llame a su PCP y a El Paso First en cuanto le sea posible.

Debe de obtener una referencia por escrito para cualquier cuidado posterior que necesite. Si busca cuidado posterior sin una referencia, El Paso First no pagará la cuenta. Recuerde, El Paso First no cubre cuidado de rutina proporcionado fuera de su área de servicio. Cuidado de rutina incluye chequeos que no son de emergencia, físicos, exámenes o cirugías que no son de urgencia.

Su tarjeta de identificación tiene el número de El Paso First al que usted y el hospital pueden llamar si existen preguntas sobre su cobertura.

CUIDADO MÉDICO EN CASA

¿Puedo recibir cuidado médico en casa?

Sí, cualquier servicio que sea médicamente necesario.

Si su doctor determina que usted requiere de servicios de cuidado médico en casa, El Paso First le asignará un Manejador de Caso para trabajar con usted y su doctor en hacer arreglos para estos servicios. Por ejemplo, usted puede necesitar:

- equipo de hospital,
- terapia intra-venosa (IV),
- asistencia de un trabajador social,

- terapia respiratoria,
- terapia del habla, física o ocupacional
- equipo medico necesitado por un niño con necesidades especiales
- cuidado de enfermera o asistente de cuidado en casa y o
- cuidado de hospicio.

MEDICAMENTO RECETADO

¿Cómo surto mis recetas?

El Paso First le surte sus recetas a través de Prescription Solutions.

Usted puede llevar su receta a cualquier farmacia participando en la Red de Prescription Solutions. Trate de usar siempre la misma farmacia para recibir servicio más personal.

Lleve su tarjeta de identificación El Paso First cuando vaya a la farmacia. La farmacia debe de asegurarse de que usted es Miembro de El Paso First. La farmacia le puede pedir su tarjeta de identificación.

Puede que necesite pagar un copago por la receta. Una receta para medicamento genérico le puede costar menos. El copago para medicamento de marca puede ser mas alto. Si la receta es para medicamento genérico, usted no pagará mas que el copago genérico. Si la receta es para medicamento de marca, usted no pagará mas que el copago de marca si la receta dice “administre según lo escrito”. Si la receta es para medicamento de marca, usted no pagará mas que el copago para medicamento de marca, si es que no hay equivalente genérico para su receta. Si la receta indica “selección de producto permitida” y usted elige el medicamento de marca cuando hay genérico disponible, usted no pagará mas que el copago de medicamento genérico mas la diferencia en costo entre la medicina genérica y la de marca. Si su receta requiere el uso de medicina equivalente y usted recibe medicina de marca cuando el genérico está disponible, usted pagará no mas del copago de medicamento genérico mas la diferencia en costo de medicina genérica y la de marca, aun cuando la receta indique “administre según lo escrito”. Si el costo negociado o usual y acostumbrado del medicamento es menos que el copago, usted pagará el costo menor. Si su doctor le receta medicamento para todo un mes, usted solo hará un copago para una existencia de 34 días. En la mayoría de los casos, usted no puede obtener una existencia de 34 días. Por favor vea la inserción de copagos para mas información.

Los beneficios de farmacia no incluyen:

- Medicinas que no requieren recetas
- Productos Nutricionales
- Provisiones medicas o equipo, con excepción de jeringas para insulina
- Medicina que tenga que ser administrada en la oficina del médico o facilidad de cuidado médico.

Llame a Prescription Solutions si necesita ayuda para encontrar una farmacia. El número es **1-800-788-7871**.

SALUD MENTAL / ABUSO DE SUBSTANCIAS

¿Qué si tengo un problema mental o un problema de drogas o abuso de alcohol?

Usted puede obtener ayuda inmediata.

Si necesita tratamiento para un problema mental o un problema de drogas o abuso de alcohol, por favor vea su Directorio de Proveedores o llame a Servicios Al Miembro El Paso First al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** sí esta fuera del área de llamadas.

Si llama al proveedor del comportamiento de la salud nombrado en el directorio de proveedores usted no recibirá una grabación. Una persona entrenada para ayudarle contestará el teléfono y hará arreglos para que usted reciba el tratamiento necesario— no importa que hora del día o la noche llame.

El Paso First ha hecho arreglos para que servicios de salud mental y abuso de drogas o alcohol sean proporcionados por especialistas en estos tipos de problemas y tratamiento.

Los especialistas trabajarán muy de cerca con usted, su manejador de caso y cualquier persona que le haya proporcionado servicios en el pasado. Su trabajo es asegurarse que Miembros de El Paso First reciban el cuidado necesario.

Si tiene preguntas sobre problemas de salud mental o problemas con abuso de drogas o alcohol, usted puede llamar a su PCP o Servicios Al Miembro El Paso First al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si está fuera del área de llamadas. Sus llamadas y cualquier tratamiento que reciba serán confidenciales.

Si tiene alguna emergencia relacionada con problemas mentales o problemas de abuso de drogas o alcohol, vaya a la sala de emergencia del hospital más cercano o llame al 911 para una ambulancia.

SERVICIOS DE EL PASO FIRST QUE LE AYUDAN A MANTENERSE SALUDABLE

CHEQUEOS REGULARES

Me siento bien— ¿Por qué necesito hacerme un chequeo médico?

El Paso First se preocupa por su salud continua.

Es muy importante que usted vea a su doctor para chequeos regulares aun cuando se sienta saludable. De esta manera, si usted empieza a tener un problema de salud, puede llamar a un doctor que ya lo conoce. Su doctor será la persona mejor preparada para resolver su problema rápidamente.

El Paso First paga por todas las visitas a su doctor, incluyendo un examen físico completo. Los chequeos nunca son una pérdida de su tiempo. ¡Es una inversión en continuar con su buena salud!

CUIDADO DE PREVENCIÓN Y DIAGNÓSTICO

¿Es un chequeo solo una tarjeta de reporte de salud?

No— muchos servicios de El Paso First son proporcionados como parte de un chequeo.

Estos servicios incluyen:

- Inmunizaciones (vacunas) para prevenir enfermedades como paperas, sarampión, rubéola, difteria, tétano, hepatitis B, gripe y pulmonía,
- Examinación para ciertas enfermedades, tales como envenenamiento con plomo y señales tempranas de alta presión sanguínea y diabetes.
- Perfil médico de salud— perfil médico de salud para la familia y el individuo para determinar si algunos hábitos personales o historial familiar puedan estar dañando su salud en estos momentos o muy probablemente causar problemas en el futuro.

EDUCACIÓN DE LA SALUD

¿Puedo aprender como mejorar mi salud?

Sí. El Paso First le ayudará.

El Paso First ofrece clases gratuitas de educación de la salud. Información sobre los horarios y lugares donde las clases se sostendrán esta disponible llamando a Servicios Al Miembro al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** sí esta fuera del área de llamadas.

PLANIFICACIÓN FAMILIAR

¿Puedo obtener ayuda con planificación familiar?

Sí. He aquí como.

Servicios de Planificación familiar son cubiertos por un proveedor de la red de servicios. Por favor vea su directorio de proveedores para una lista de proveedores de planificación familiar o llame al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** sí esta fuera del área de llamadas.

CUIDADO DE MATERNIDAD

Si estoy embarazada, ¿recibiré cuidado extra?

Sí, mujeres embarazadas necesitan y recibirán cuidado extra.

El Paso First quiere que toda mujer embarazada tenga un bebé saludable. Esto empieza con una madre saludable.

Una mujer embarazada que desee lo mejor para su bebé comerá comidas buenas, tomará vitaminas, no fumará, no tomará alcohol, y visitará a su doctor seguido durante su embarazo. El Paso First le dará a las mujeres embarazadas toda la ayuda que necesiten.

Exámenes tempranos para saber si está embarazada

Es muy importante que usted vea a su doctor en cuanto piense que pueda estar embarazada. El doctor puede hacer una prueba de embarazo y darle los resultados inmediatamente. Su doctor o un Representante de El Paso First pueden ayudarle a elegir un Obstétrico y hacerle una cita.

Si esta embarazada debe de ver un Obstétrico cada mes durante su embarazo, aun si se siente bien.

Exámenes regulares durante el embarazo pueden detectar problemas a tiempo— cuando la mayoría se pueden corregir. Por ejemplo, exámenes que muestran si él bebe esta en riesgo de nacer muy pequeño. Peso muy bajo al nacer es un problema muy común que muy seguido causa problemas después del nacimiento. Si el obstétrico detecta este problema a tiempo en el embarazo, usualmente se pude corregir.

No necesita una referencia para doctor de su PCP/ doctor para ver un Obstétrico del Directorio de Proveedores de El Paso First y hacer su propia cita.

Apoyo total durante el embarazo

Una enfermera de El Paso First estará disponible para proveerle apoyo extra durante su embarazo y después de que nazca su bebé. La enfermera puede visitarla en su casa para determinar que tipo de ayuda pudiera necesitar.

La enfermera puede hacer arreglos para cosas tales como:

- ayudarlo a inscribirse para WIC para que tenga comida buena y saludable para usted y su bebé,
- encontrar un Pediatra para su bebé y / o hacerle una cita.

WIC-PROGRAMAS DE MUJERES, CRIATURAS Y NIÑOS

Sé que la comida saludable es muy importante para las mujeres embarazadas y los niños pequeños, ¿pero como la podemos costear?

Mujeres que están embarazadas o tienen niños pequeños pueden calificar para comida gratuita.

A través de este programa, mujeres embarazadas y madres de niños de menos de cinco años pueden aplicar para ciertas comidas como leche, cereales, jugos, huevos y queso. Para aplicar para asistencia de WIC llame al **915-771-5850** para una cita.

Para obtener más información, llame al WIC al **1-800-942-3678** o llame al Departamento de Servicios Al Miembro El Paso First al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si esta fuera del área de llamadas.

Si necesita ayuda llenando la aplicación, pídale ayuda a un Representante de Servicios Al Miembro o a su PCP.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE MIEMBROS DE EL PASO FIRST

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

¿Cuales son mis derechos como miembro de El Paso First?

El Paso First quiere que los miembros sepan de todos sus derechos de cuidado médico. Los miembros tienen también responsabilidades.

DERECHOS

- Tiene derecho a recibir información exacta y fácil de entender que le ayude a tomar elecciones buenas con respecto a su plan de salud, doctores, hospitales y otros proveedores.
- Su plan de salud debe indicarle si usa una “red limitada de proveedores”. Esto Es un grupo de doctores y otros proveedores que solo refieren a pacientes a otros doctores que están en el mismo grupo. Usted no puede ver a todos los doctores que están en su plan de salud. Si plan de salud utiliza “red limitada”, usted debe verificar que su proveedor de cuidado primario y cualquier especialista que desee ver sean parte de la misma “red limitada”.
- Tiene derecho a saber como se les paga a sus doctores. Algunos reciben u pago fijo, no importa la cantidad de veces que usted los vea. Otros son pagados según los servicios que le brindan. Usted tiene derecho a saber como son esos pagos y como funcionan.
- Tiene derecho a saber como su plan de salud decide sobre cuales servicios están cubiertos y/ o son médicamente necesarios. Tiene derecho a saber sobre las personas en su plan de salud que deciden estas cosas.
- Su plan de salud puede informarle que solo puede recibir medicamentos que se encuentren en una lista aprobada. Esta lista se le llama un “formulario de medicinas”, y usted tiene derecho a saber cuales medicamentos están en esta lista.
- Tiene derecho a saber los nombres de hospitales y otros proveedores en su plan de salud y sus direcciones.
- Tiene derecho a elegir de una lista de proveedores de cuidado medico que es lo suficientemente grande para que usted pueda recibir el cuidado correcto cuando lo necesite.
- Si se confirma que tiene una condición de salud especial o que tiene una incapacidad, puede que sea posible que utilice a un especialista como su proveedor de cuidado primario. Pregúntele a su plan de salud al respecto.
- Miembros a los cuales se les ha confirmado una condición especial de salud o una incapacidad tiene el derecho a cuidado especializado.
- Si tiene un problema médico especial y su doctor abandona el plan de salud, puede que sea posible que usted siga viendo a ese doctor por un plazo de hasta tres meses, y el plan de salud debe continuar pagando esos servicios. Pregunte a su plan de salud como funciona esto.
- Si su plan de salud utiliza formulario de medicamentos y usted necesita un medicamento que no este en el formulario, puede que tenga derecho a continuar recibiendo ese medicamento si su PCP lo cree necesario.

- Tiene derecho a ver un Obstétrico / Ginecólogo (OB/GYN) sin una forma de referencia de su proveedor de cuidado primario y sin tener que verificar con su plan de salud. Pregunte a su plan de salud como funciona esto. Algunos planes pueden pedirle que escoja un OB/GYN antes de ver a ese doctor sin una referencia.
- Tiene derecho a recibir servicios de emergencia cuando les necesite si usted cree razonablemente que su vida esta en peligro, o que puede ser seriamente dañado si no se le da tratamiento inmediato. Cobertura para emergencias esta disponible sin tener que verificar con su plan de salud. Puede que tenga que pagar su “copago”.
- Tiene el derecho y la responsabilidad de tomar parte en todas las decisiones sobre su cuidado médico. Tiene el derecho a hablar por sí mismo en todas las decisiones de tratamiento.
- Tiene derecho a obtener una segunda opinión de otro doctor en su plan de salud sobre el tipo de tratamiento que necesita.
- Tiene el derecho a ser tratado con respeto y amabilidad cuando visite la oficina de su doctor, vaya al hospital, o hable con su plan de salud.
- Tiene el derecho a ser tratado justamente por su plan de salud, doctores, hospitales y otros proveedores.
- Tiene derecho de hablar con sus doctores y otros proveedores en privado, y de que sus expedientes médicos se mantengan privados.
- Tiene derecho a repasar y copiar sus expedientes médicos y pedir cambios a esos expedientes.
- Tiene derecho a un proceso rápido y justo para resolver problemas con su plan de salud y doctores del plan, hospitales y otros que le brinden servicio a usted. Si su plan de salud dice que no pagará por algún servicio cubierto o beneficio que su doctor crea que es necesario médicamente, usted tiene derecho a que otro grupo fuera del plan de salud, le diga si su doctor o su plan de salud están en lo correcto.

RESPONSABILIDADES

Usted y su plan de salud ambos tienen interés en ver que su salud mejore. Usted puede ayudar asumiendo estas responsabilidades.

- Tratar de seguir hábitos saludables, por ejemplo, ejercitarse, manténgase alejado del tabaco, y coma una dieta sana.
- Involúcrese en las decisiones de su doctor sobre sus tratamientos.
- Trabaje en conjunto con los doctores de su plan y otros proveedores para elegir tratamientos para usted en los que todos estén de acuerdo.
- Si tiene un desacuerdo con su plan de salud, trate primero de resolverlo siguiendo el proceso de quejas de su plan de salud.
- Aprenda lo que su plan de salud cubre y no cubre. Lea su manual de membresía para entender como funcionan las reglas, y como puede apelar decisiones de su plan de salud en las que no esta de acuerdo.
- Muestre respeto por otras familias y por las personas que están tratando de ayudarle.
- Si tiene una cita, trate de llegar a tiempo a la oficina del doctor. Si no puede mantener su cita, asegúrese de hablar con anticipación y cancelarla.
- Recuerde pagar a su doctor y otros proveedores lo que les debe. Mantenga un registro de lo que paga.

PROCESO DE APELACIÓN Y QUEJAS

¿Que hago si tengo un problema con El Paso First o alguno de sus proveedores?

Usted puede poner una queja. He aquí como.

El Paso First quiere que todo sus miembros estén satisfechos con sus servicios de cuidado médico. Si en cualquier momento no esta satisfecho, por favor llame a Servicios Al Miembro al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** sí esta fuera del área de llamadas. Un Representante de Servicios Al Miembro trabajará con otros en El Paso First o con el proveedor para corregir el problema.

Problema / Asunto

Si tiene un problema o asunto, usted puede llamar al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si esta fuera del área de llamadas, o escribir a El Paso First.

Envíe su carta a:

**Group Health Plan
El Paso First
2501 N. Mesa Street
El Paso, Texas 79902**

Si llama, un Representante de Servicios Al Miembro le será asignado. Esta persona tratara de resolver su inquietud rápidamente, de ser posible mientras usted esta al teléfono. Si su inquietud no puede ser resuelta por teléfono, usted recibirá una carta de confirmación y un formulario de quejas dentro de 5 días.

De ser necesario, esta persona le ayudara con el Proceso formal de Quejas. El Proceso de Quejas es una serie de pasos que pude tomar si no esta satisfecho. El o ella le pueden ayudar a entender el proceso de quejas y apelación, luego ayudarle en el proceso si lo desea.

Quejas

Si no esta satisfecho con la solución a su problema o asunto durante su llamada, usted puede poner una queja formal escribiendo a El Paso First. Esto puede hacerlo escribiendo una carta o llenando el formulario de quejas que el Representante de Servicios Al Miembro le envió. Por favor anote que no se le requiere que llame para obtener un formulario de quejas. Una carta expresando su desagrado será mas que suficiente.

Envíe su carta a:

**Group Health Plan
El Paso First
2501 N. Mesa Street
El Paso, Texas 79902**

El Paso First manejará su queja inmediatamente. El Paso First será responsable de investigar su queja. Dentro de 30 días, El Paso First tomará una decisión sobre su queja y le informará por escrito de su decisión. Usted recibirá una carta que le dirá lo que se determinó sobre su queja y los pasos que El Paso First tomará para resolver el problema.



Proceso de Apelación

Si no está satisfecho con la solución a su queja, usted puede apelar pidiendo una audiencia con el Comité de Revisión de Quejas. Este es un grupo de personas, incluyendo personas que, como usted, son miembros de El Paso First Health Plans, y personas que trabajan en el equipo de El Paso First.

Usted puede asistir a esta junta o puede enviar información de apoyo adicional para que sea considerada por el comité. También puede traer con usted a alguien para que presente los hechos. O usted puede enviar a esta persona a hablar en su nombre.

Usted debe de pedir la cita con el Comité de Revisión de Quejas después de recibir la carta de El Paso First sobre su queja. La audiencia será programada dentro de 30 días de su petición. El Coordinador de Apelaciones le dará los nombres de las personas en el comité y cualquier documento que será presentado al comité, 5 días antes de que la junta se lleve a cabo. El Comité de Revisión de Quejas le enviará una carta con la decisión de la audiencia.

Revisión Rápida

Si cree que debido a la negación de El Paso First para servicios médicos específicos pudiera causar consecuencias médicas serias, usted puede pedir a un Representante de Servicios Al Miembro o una de los enfermeros una revisión rápida. Nuestro Director Médico, revisará su petición dentro de 24 horas y le informará a usted de la decisión por escrito.

Apelación de Una Negación, Retraso, Reducción o Terminación de Servicios

Si usted cree que El Paso First ha tomado una acción para negar, retrasar, reducir o terminar sus servicios cubiertos, usted puede pedir una apelación. El Paso First le enviara un aviso por escrito en 10 días antes de tomar cualquier acción para negar, retrasar, reducir o terminar sus servicios cubiertos, con excepción de algunas situaciones de emergencias muy limitadas. El Paso First también le enviara un aviso por escrito de cómo poner su queja. Puede llamar a Servicios Al Miembro para que le ayuden con los pasos necesarios para poner su apelación. Un Representante de Servicios Al Miembro también le ayudara durante su proceso de audiencia si usted lo pide. En cualquier momento del proceso de queja o apelación usted puede llamar a la línea de quejas gratuita TDI al **(800) 252-3439** para asistencia.

Organización de Revisión Independiente

Usted puede ser legible para que una Organización de Revisión Independiente (IRO) revise la decisión de El Paso First de pagar o no por un tratamiento que considera médicamente no necesario o inapropiado.

En la mayoría de los casos, usted debe primero apelar con El Paso First antes de pedir una revisión del IRO. Usted puede saltarse este requisito si usted o su doctor creen que su condición pone en riesgo su vida.

Después de que su apelación es negada, usted recibirá una forma para pedir una revisión independiente en un sobre con la negación. Si desea una revisión independiente, llene la forma y envíela a El Paso First en el sobre adjunto. Usted puede llamar a Servicios Al Miembro El Paso First o la Línea de Ayuda Gratuita TDI al **(800) 252-3439** para pedir una apelación inmediata, hacer preguntas o para pedir ayuda en obtener una revisión independiente.

No Represalias por parte de HMO

El HMO tiene prohibido tomar represalias en contra del sostenedor de un contrato de grupo o Miembro, porque el sostenedor del contrato o el Miembro pusieron una queja en contra del HMO o que apeló la decisión del HMO. El HMO tiene prohibido tomar represalias en contra de un médico o proveedor porque el médico o proveedor ha, en nombre del Miembro, puesto una queja razonable en contra del HMO o ha apelado la decisión del HMO.

Elegibilidad e Inscripción

Usted y miembros de su familia se unieron a El Paso First cuando llenaron la aplicación de inscripción. Cada persona que nombró en la forma de inscripción es ya un miembro de El Paso First.

Si hay cambios en su familia, pudiese cambiar su cobertura. Debe de informar a El Paso First cuando un miembro de su familia:

- Se salga de la casa
- Se cambie a su casa
- Se embaraza
- Tenga un bebé
- Fallezca.

También debe informar a El Paso First cuando su familia se cambie o si obtiene nueva cobertura de cuidado médico. Llámenos al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si esta fuera del área de llamadas, para informárnoslo.

Recién Nacidos

Un bebé nacido a un miembro de El Paso First es automáticamente cubierto bajo el plan hasta por 30 días después de nacido. Llame a la línea de Servicios Al Miembro El Paso First al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si esta fuera del área de llamadas, para reportar el nacimiento de su bebé. Se le requiere que aplique para cobertura de su bebé después de los 30 días.

Dejando El Paso First Health Plans, Inc.

Si usted decide dejar El Paso First, debe de informar primero que nada a El Paso First. Llámenos al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** si esta fuera del área de llamadas.

Razones por las cuales puede que tenga que dejar El Paso First

Hay otras situaciones que pueden resultar en que usted tenga que dejar El Paso First. Son las siguientes:

1. Ya no es elegible para su cobertura del cuidado médico de grupo.
2. Su empleador escoge un plan de salud diferente.

¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO?

Esta sección describe:

- Los servicios de cuidado médico que El Paso First cubre (excepto cobertura bajo cualquier Suplemento a una póliza (Rider), y
- Restricciones y limitaciones relacionadas específicamente con el tipo de servicio de cuidado médico, incluyendo si El Paso First debe preautorizar el servicio para que sea cubierto. Su copago (si hay alguno) puede ser localizado en la *lista de copagos*.
- Visitas máximas al año o límite de dólares anuales para ciertos servicios que apliquen. Con excepción de tratamiento para Dependencia Química, no hay máximo límite de beneficios durante el curso de vida para servicios cubiertos.

A. Servicios de Paciente Ambulatorio

Los servicios de paciente ambulatorio cubiertos por el plan son:

1. *Visitas a la oficina del médico.*

El Paso First cubre las visitas a la oficina del médico para diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión.

El copago de visita a oficina se aplica cuando tiene contacto de paciente a médico, asistente del médico, enfermera, o practicante de enfermería. Ciertos servicios realizados en la oficina del médico pueden requerir de un copago adicional.

2. *Servicios de laboratorio.*

El Paso First cubre servicios de laboratorio médicamente necesarios cuando el médico de cuidado primario, proveedor del plan, u otro médico autorizado por referencia así lo recomienda.

Usted no tiene que pagar un copago por servicios realizados en un laboratorio o en la oficina del médico. Sin embargo, servicios de laboratorio relacionados con infertilidad si requieren de un copago. Por favor vea *Párrafo C. Planificación Familiar y Servicios de Infertilidad, #2*. Servicios de Infertilidad en esta Sección.

3. *Radiología*

El Paso First cubre Rayos X y otros servicios de radiología necesarios para un diagnóstico y/o tratamiento.

Usted no tiene que pagar un copago para servicios de radiología. Sin embargo, servicios de radiología relacionados con infertilidad requieren de un copago. Por favor vea *Párrafo C. Planificación Familiar y Servicios de Infertilidad, #2* en esta Sección.

4. *Procedimientos quirúrgicos en la oficina de su médico.*

El Paso First cubre procedimientos quirúrgicos realizados en la oficina de su médico.

Procedimientos quirúrgicos cubiertos están incluidos en el copago por visita. Si el procedimiento quirúrgico involucra anestesia o es realizado en una facilidad quirúrgica del plan, debe de llenar los requisitos para cirugía ambulatoria (incluyendo copago y preautorización por El Paso First) que están detallados a continuación, en *Párrafo A.8 Cirugía Ambulatoria* en esta Sección.

5. Medicamento y materiales administrados o aplicados en la oficina de su médico.

El Paso First cubre los siguientes medicamentos y materiales, si están generalmente disponibles en la oficina de su médico y se le administraron o aplicaron allí:

- Ciertos medicamentos administrados oralmente, por inyección o de algún otro modo,
- Biológicos, fluidos, materiales radioactivos, terapia de inhalación, y
- Vendajes, yeso y férulas (donde las férulas son de uso más común que el yeso).

La mayoría de los medicamentos y materiales están incluidos en su copago por su visita. Sin embargo, medicamento inyectable para alergias requiere de un copago. Vea *Párrafo 11* de esta sección.

6. Cuidado obstétrico prenatal y postnatal.

El Paso First cubre servicios de médico para visitas prenatales y postnatales. El Paso First también cubre amniocentesis y análisis de sangre materna cuando sea médicamente necesario.

7. Rehabilitación, fisioterapia ocupacional y del habla y terapia física.

El Paso First cubre servicios médicamente necesarios de rehabilitación ambulatoria, fisioterapia ocupacional y del habla, servicios de terapia física, incluyendo servicios de rehabilitación cardiacos, que llenen todas estas condiciones:

- Su médico de cuidado primario, o especialista a quien correctamente se le refirió, ordena tal rehabilitación o servicios de terapia.
- Los servicios que se pueden esperar alcanzan o exceden las metas de tratamiento establecido para usted por su médico.

Su cobertura esta limitada a servicios que continúan a alcanzar o exceder las metas de tratamiento establecidos para usted. Para una persona físicamente incapacitada, metas de tratamiento pueden incluir: mantenimiento de funcionamiento o prevención de, o retardar alguna deterioración.

Usted paga su copago por cada visita.

8. Cirugía ambulatoria.

El Paso First cubre cirugía ambulatoria llevada a cabo en un establecimiento de cirugía ambulatoria y cirugía del mismo día llevada a cabo en un hospital sin permanecer una noche, incluyendo procedimientos de diagnóstico invasor tales como exámenes endoscópicos, sí:

- Su médico de cuidado primario o el especialista con quien usted fue correctamente referido, ordena o hace arreglos para la cirugía, y
- El Paso First la aprueba.

Usted no paga un copago a la facilidad por cada admisión para cirugía ambulatoria.

9. Servicios de manejo del dolor.

El Paso First cubre servicios de tratamiento de manejo del dolor y otros servicios relacionados. Todos los servicios cubiertos deben de alcanzar estas condiciones:

- Su médico de cuidado primario el especialista con quien correctamente se le refirió, ordena tales servicios de manejo del dolor.
- Los servicios que se pueden esperar alcanzan o exceden las metas de tratamiento establecido para usted por su médico.
- Los servicios están científicamente comprobados o basados en evidencias para mejorar su condición medica, y

- Los servicios deben de ser preaprobados por El Paso First.

Usted paga un copago por todos los servicios asociados.

10. Servicio médico en casa.

El Paso First cubre servicios médico que son proporcionados a usted en su casa, pero solo sí:

- Usted es incapaz, por razones médicas, de abandonar su casa y
- Los servicios no se podrían hacer por alguien mas que no es médico.

Visitas médicas a domicilio requieren de un copago.

11. AInyecciones y pruebas para alergias.

El Paso First cubre pruebas efectuadas que sean médicamente necesarias para evaluar y determinar la causa de la alergia. El Paso First cubre tratamientos de alergia apropiados incluyendo inyecciones y suero.

Usted paga su copago por cada visita a la oficina. Aunado a su pago por visita, usted paga un copago por la administración de la inyección y suero.

12. Servicios de corto plazo para salud mental ambulatoria.

El Paso First cubre tratamiento de corto plazo para enfermedades mentales y trastornos que llenen estas condiciones:

- La enfermedad mental o trastorno siendo tratado este nombrada en la edición Actual de la American Psychiatric Association's Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders cuando los servicios sean proporcionados.
- Debe de haber clara evidencia de interferencia con el funcionamiento del desarrollo apropiado social, académico, u ocupacional manifestándose predominantemente en al menos dos de estos marcos, por ejemplo, en casa y en la escuela o el trabajo. Medicamento recetado para tratar estos trastornos son cubiertos si su plan incluye un suplemento de recetas a la póliza (Rider).
- Los servicios deberán ser evaluación o intervención de crisis.
- El proveedor de comportamiento de salud deberá preautorizar estos servicios.

La evaluación inicial, diagnostico y manejo médico del Desorden del Déficit de la Atención (ADD) y Desorden de la Hiperactividad del Déficit de la Atención (ADHD) también es cubierta. Manejo en curso de medicamento es cubierto solo cuando sea proporcionado por su médico de cuidado primario. Visitas para manejo de medicamento no son incluidas en su máximo de visitas permitidas.

Usted esta cubierto hasta 20 visitas de oficina por miembro por año. Usted paga su copago por cada visita a un profesional de la salud mental. No todos los diagnósticos nombrados en este manual son beneficios cubiertos. Por favor vea la sección *Que no esta cubierto*.

13. Servicios de visión.

Por favor vea su *Lista de Beneficios* para servicios de visión y copagos.

14. Tratamiento de dependencia química.

Tratamiento médicamente necesario para paciente externo o interno para la dependencia química (abuso de, dependencia psicológica o física en, o adicción de, o adicción al alcohol o una sustancia controlada) esta cubierto. La cobertura esta limitada al máximo en el curso de vida ha una serie de tres tratamientos separados para dependencia química por cada miembro. Una serie de tratamientos es un programa planeado, estructurado y organizado para promover un estado libre de químicas. Las series pueden incluir diferentes establecimientos o modalidades y esta completa:

- A. Cuando el miembro es dado de alta bajo consejo médico de desintoxicación del paciente interno, rehabilitación del paciente o tratamiento, hospitalización parcial, o ambulatorio intensivo.
- B. Cuando el miembro completa una serie de estos niveles sin lapso en el tratamiento, o
- C. Cuando el miembro falla en cumplir materialmente con el programa de tratamiento por 30 días.

El proveedor de comportamiento de salud contratado debe de preaprobar todo servicio de dependencia química.

Usted paga su copago por cada visita a la oficina.

15. *Terapia cognoscitiva.*

El Paso First provee cobertura para ciertos beneficios relacionados con lesiones cerebrales. La cobertura incluye los siguientes servicios:

- Terapia de rehabilitación cognoscitiva,
- Terapia de comunicación cognoscitiva,
- Terapia y rehabilitación neurocognoscitiva,
- Pruebas o tratamiento neurofisiológica, sicofisiológica y neurocomportamiento
- Terapia neuro-retroalimentiva
- Remediación
- Servicios poste-agudos de la transición
- Servicios de reintegración a la comunidad necesarios como resultado de una lesión cerebral adquirida.

Su copago depende del tipo de tratamiento involucrado. Si su tratamiento es proporcionado en la oficina del medico, usted paga su copago por visita. Si el tratamiento requiere admisión a un establecimiento de paciente interno o externo, usted paga el copago de paciente interno o externo.

B. Servicios de cuidado de salud preventivos

Los servicios de cuidado de salud preventivos cubiertos por el plan son:

1. *Exámenes físicos de rutina.*

El Paso First cubre exámenes de rutina hechos por su médico de cuidado primario a miembros del plan de 18 años de edad o más. Su médico de cuidado primario. Decide que tan seguido y extensivos estos exámenes deberán de ser, basado en las reglas de cuidado medico nacionales y regionales.

Usted paga su copago por cada visita a la oficina.

2. *Bebé sano y cuidado de niño sano.*

El Paso First cubre cuidado preventivo de bebé sano y niño sano provisto por su médico de cuidado primario para miembros del plan hasta los 18 años. Su médico de cuidado primario decide que tan frecuente y extensivo este cuidado debe de ser, basado en las reglas de cuidado medico nacionales y regionales.

Usted paga su copago por cada visita a la oficina.

3. *Examinaciones para una mujer sana.*

Para las mujeres, miembros del plan, El Paso First cubre dos exámenes para mujer sana cada 12 meses. Usted puede escoger a su médico de cuidado primario o a su obstétrico / ginecólogo designado

para efectuar este examen para mujer sana. Estos exámenes incluyen prueba del PAP en la lista recomendada por el médico examinante, basado en reglas de cuidado médico nacionales y regionales. También puede que incluyan mamograma como sea descrito en *Párrafo B.5 Mamograma* mas abajo. Usted paga su copago por cada visita a la oficina.

4. Mamograma.

El Paso First cubre mamogramas (no diagnóstico) para detectar cáncer del seno según las guías desarrolladas por el American College of Obstetrics and Gynecology (ACOG). Los mamogramas pueden ser obtenidos con una forma de referencia de su obstétrico / ginecólogo del plan o por su médico de cuidado primario, se haga o no un examen para mujer sana al mismo tiempo.

Usted paga su copago por cada mamograma.

5. Medida de Masa Ósea.

Estos servicios incluyen medida de masa ósea para la detección de niveles bajos de masa ósea y para determinar el riesgo de osteoporosis y fracturas asociados con la osteoporosis.

Usted no tiene que pagar su copago para servicios de medición de masa ósea.

6. Exámenes para la detección de cáncer de próstata.

Para hombres miembros del plan, El Paso First cubre un examen anual por su médico de cuidado primario para detectar cáncer de próstata, incluyendo un examen físico y una prueba de Prostate-Specific Antigen (PSA). No todos los hombres necesitan este examen, sin embargo usted es elegible para este beneficio si tiene usted al menos 50 años de edad, o al menos 40 años con un historial familiar de cáncer de próstata o factores de riesgos reconocidos de cáncer de próstata.

Este servicio esta incluido en su copago por visita a la oficina.

7. Examen de cáncer colorrectal.

El Paso First cubre exámenes médicamente reconocidos para la detección de cáncer colorrectal para miembros del plan que tienen 5 años o más. El plan pagará lo siguiente:

- A. Examen de sangre oculta en la materia fecal, hecho cada año y sigmoidoscopia flexible hecha cada cinco años, o
- B. Colonoscopia hecha cada diez años.

Este servicio está incluido en su copago por visita a la oficina.

8. Exámenes de rutina para vista, habla y oídos.

El Paso First cubre exámenes de rutina para vista, habla y oídos para miembros del plan hasta los 18, cuando sean hechos por su médico de cuidado primario. El Paso First también cubre un examen del oído cada año para todos los miembros cuando sea hecho por su médico de cuidado primario. Un examen para pérdida del oído esta cubierto para recién nacidos hasta la fecha en que el niño tenga 30 días de nacido. El Paso First cubre el diagnóstico necesario relacionado a cuidado después del examen hasta la fecha en que el niño tenga 24 meses de nacido.

Exámenes de rutina están incluidos en visita a la oficina para cuidado primario.

9. Evaluaciones de salud para adultos.

El Paso First cubre evaluaciones periódicas para adultos que incluyan evaluación de riesgos. Las evaluaciones son limitadas a un examen cada tres años.

El examen es incluido en su visita a la oficina para cuidado primario.

C. Servicios de Planificación Familiar e Infertilidad

1. Planificación familiar.

El Paso First cubre estos servicios de planificación familiar cuando su médico de cuidado primario o su obstétrico / ginecólogo designado los provee.

- Exámenes físicos relacionadas a pruebas de laboratorio y supervisión medica.
- Información y consejo en anticoncepción.

Estos servicios están incluidos en la visita a la oficina de su médico. No hay un copago adicional requerido.

Hay copagos adicionales en los siguiente servicios y material anticonceptivos.

- Materiales y servicios para insertar o remover un aparato intrauterino (IUD).
- Materiales y servicios para adaptar un diafragma anticonceptivo.
- Materiales o servicios para insertar o remover un dispositivo del control de la natalidad implantados internamente (como Norplant).

Cantidades de copago para los siguiente servicios de esterilización varían dependiendo de donde reciba el cuidado, tal y como en un establecimiento de paciente ambulatorio, o en la oficina de su medico o durante su estancia en un hospital:

- Vasectomía y ligadura tubal (esterilización voluntaria).
- Terminación de embarazos médicamente necesarios (abortos). Sin embargo, abortos electivos no están cubiertos.

2. Servicios de infertilidad.

El Paso First cubre estos servicios de infertilidad, si El Paso First los ha preaprobado:

- Pruebas de diagnóstico para determinar la causa de infertilidad.
- Servicios médicos para inseminación artificial.

Servicios médicos de infertilidad para inseminación artificial, incluyendo servicios relacionados con el donador son *Servicios de Salud Cubiertos* cuando se determina que son médicamente necesarios por el Director de EL PASO FIRST GROUP HEALTH. Servicios de infertilidad deben de ser preautorizados. Tales servicios de infertilidad incluyen el tratamiento medico para diagnosticar y tratar las causas médicas de la infertilidad.

D. Servicios a Paciente Internado

Para ser cubierto, todas las admisiones deberán ser efectuadas a un hospital del plan, clínica o algún otro establecimiento de paciente internado y deberán ser preaprobadas por El Paso First. La única excepción a este requisito es admisiones cubiertas bajo la sección *Cuidado de Emergencia y Cuidado Urgente Fuera Del Área*. Servicios de paciente internado deben de ser prescritos o arreglados por su medico de cuidado primario. Si El Paso First determina que los servicios médicamente necesarios no pueden ser efectuados en alguno de nuestros establecimientos, El Paso First aprobará admisiones a establecimientos fuera del plan.

Cirugías efectuadas en la oficina de su médico están incluidas en el copago por visitas a oficinas. Cirugía efectuada en un establecimiento de cirugía ambulatoria deberá de llenar los requisitos para cirugía ambulatoria (preaprobacion por nosotros) los cuales están especificados en Párrafo A.8 de la sección, *Qué Esta Cubierto*.

El Paso First aprobará admisiones para paciente internado solo por la duración del tiempo médicamente necesario. El Paso First, sin embargo, aprobará admisiones a paciente internado para servicios obstétricos y mastectomías o procedimientos relacionados en acuerdo con las reglas descritas a continuación. Si usted se queda mas tiempo del que El Paso First autorizo, usted tendrá que pagar los cargos de su estancia adicional.

- **Servicios Obstétricos.** El Paso First cubre cuidado de hospitalización para usted y su recién nacido por un mínimo de 48 horas después de un parto vaginal sin complicaciones, y 96 horas después de un parto por cesárea sin complicaciones, si es determinada médicamente necesaria por su medico o pedida por usted.

En caso de que usted o su recién nacido sean dados de alta del cuidado de paciente internado antes de vencer el mínimo de horas de cobertura descrito anteriormente, El Paso First cubrirá una visita de paciente externo para después. Tal visita puede llevarse a cabo en la oficina de su medico o en su casa. Servicios de cuidado después del parto incluyen evaluación física materna y neonatal (evaluaciones físicas para los dos, usted y su recién nacido), educación de padres, asistencia y entrenamiento en alimento de pecho y alimento de biberón, y llevar a cabo cualquier prueba clínica necesaria y apropiada. Un medico, enfermera titulada o algún otro profesional de cuidado medico pueden llevar a cabo estos servicios. Esta visita es añadida a su cobertura para cuidado obstétrico después del parto a paciente externo descrito en Párrafo A.6 de la sección, *Qué esta cubierto*.

- **Mastectomía y procedimientos relacionados.** El Paso First cubre cuidado a paciente interno después de una mastectomía o procedimientos relacionados para el tratamiento de cáncer del seno por un mínimo de 40 horas y 24 horas después de incisión del ganglio linfático, al menos que usted y su médico que le atiende determinen que un cuidado de paciente internado más corto es apropiado.

El Paso First cubre cirugía reconstructiva para restaurar y lograr simetría asociada a mastectomía, incluyendo cirugía reconstructiva en un pecho en el que se hizo una mastectomía y un pecho en el que no se ha hecho una mastectomía.

1. Cuarto semi-privado, comidas y cuidado de enfermera.

El Paso First cubre cuarto semi-privado, comidas, y cuidado de enfermería en general. El Paso First solo cubrirá un cuarto privado de ser necesario para aislamiento debido a alguna enfermedad infecciosa o problemas inmunológico y preaprobado por El Paso First. Si un cuarto semi-privado no esta disponible, El Paso First cubrirá un cuarto privado hasta que un cuarto semi-privado este disponible. Usted puede escoger un cuarto privado aun si El Paso First no lo aprueba, pero usted deberá pagar la diferencia entre el costo del cuarto privado y uno semi-privado.

El Paso First cubre dietas especiales si son médicamente necesarias y prescritas por el médico.

El Paso First cubre enfermera especial a cargo solo en casos especiales. Su médico deberá recomendarlo y El Paso First deberá preaprobarlo.

Usted pagara su copago por cada admisión a un establecimiento de paciente internado.

2. Servicios médicos, quirúrgicos y obstétricos.

El Paso First cubre estos servicios médicos, quirúrgicos y obstétricos:

- Servicios médicos
- Sala de cirugía y establecimientos relacionados
- Servicios de oxigeno y anestesia
- Cuidado intensivo y otros servicios de unidades de cuidado especial
- Radiografías, laboratorio, y otros exámenes de diagnostico
- Terapias de inhalación y radiación
- Sangre, derivados de sangre o componentes de sangra y su administración

Estos servicios están incluidos en su copago a paciente hospitalizado.

3. Admisión a unidad de observación.

El Paso First cubre admisiones a la unidad de observación de un hospital o algún otro establecimiento aprobado si las siguientes condiciones son cumplidas:

- La admisión para observación es ordenada por su médico de cuidado primario o algún otro especialista a quien usted a sido correctamente referido,
- El Paso First preaprueba tal admisión.

Usted pagara su copago por cada admisión a observación.

4. Rehabilitación, Fisioterapia, Terapia del Habla y Ocupacional.

El Paso First cubre rehabilitación a pacientes internados y servicios de fisioterapia, terapia del habla y ocupacional, incluyendo servicios de rehabilitación cardiaca, que llenen estas condiciones:

- Su medico de cuidado primario o el especialista con quien se le refirió correctamente, ordena tales servicios de rehabilitación o terapia.
- Los servicios que se pueden esperar alcanzan o exceden las metas de tratamiento establecidas para usted por su medico, y
- El Paso First ha preaprobado estos servicios.

Su cobertura esta limitada a servicios que continúen a alcanzar o exceder las metas de tratamiento establecidas para usted por su médico. Para una persona incapacitada, las metas de tratamiento incluyen mantenimiento del funcionamiento o prevención de, o retardar lo más posible la deterioración.

Estos servicios están incluidos en su copago de paciente internado.

5. Servicios de enfermería especializada.

El Paso First cubre cuidado de paciente internado en un establecimiento de enfermería especializada, si llena las siguientes condiciones:

- Si no fue admitido a un establecimiento de enfermería especializada, usted necesitara cuidado agudo de hospitalización,
- Los servicios de enfermería especializados son de naturaleza temporal y llevaran a la rehabilitación y aumento de la habilidad de función,
- Su medico de cuidado primario lo refirió a usted y,
- El Paso First lo preaprobó.

Su cobertura esta limitada a un máximo número de 100 días por año por miembro. Sin embargo, El Paso First no cubre cuidado de custodia como se describe en Párrafo 3 en la sección *¿Qué no esta cubierto?*.

Usted paga su copago por cada admisión a hospitalización.

6. Enfermedad mental de corto plazo.

Evaluación de corto plazo e intervención de crisis están cubiertas para Miembros y sus Dependientes que han demostrado crisis siquiátrica aguda de severas proporciones, que substancialmente deteriora el pensamiento, percepción de la realidad, juicio o deteriora sobremanera el comportamiento.

Cobertura limitada para hospitalización es provista para condiciones siquiátricas cuando son referidas o arregladas por su medico de cuidado primario a través de su proveedor de salud del comportamiento. Se puede proveer tratamiento en cualquier combinación de días de tratamiento como los siguientes:

- Un día en un hospital psiquiátrico aprobado para pacientes internos es igual a un día de tratamiento de paciente interno.
- Un día en una facilidad siquiátrica de tratamiento por día es igual a medio día de tratamiento para paciente interno.
- Un día en una Unidad de Estabilización de Crisis o Centro Residencial para adolescentes para niños y adolescentes es igual a medio día en una facilidad de tratamiento por día.

Tratamiento para ciertas enfermedades mentales no esta cubierto. Vea la sección *Qué no esta cubierto*.

El proveedor de comportamiento de la salud contratado deberá de preaprobar todos los servicios. Llame a Servicios Al Miembro de EL PASO FIRST GROUP HEALTH al **1-877-532-3778** para mas información.

Usted paga su copago por cada admisión. El tratamiento esta limitado a 15 días de paciente internado por año de contrato.

7. Servicios para enfermedades mentales graves.

Tratamiento para enfermedades mentales graves esta cubierto si la enfermedad mental o trastorno que esta siendo tratada es una de las siguiente enfermedades según lo define la American Psychiatric Association in the Diagnostic and Statistical Manual (DSM).

- Esquizofrenia
- Paranoia y otros trastornos sicóticos
- Trastorno bipolar (hipomaniaco, maniaco, depresivo y mixto)
- Trastornos depresivos mayores (un episodio o recurrente)
- Trastornos esquizoafectivos (bipolar o depresivo)
- Trastornos de desarrollo prevasivos
- Trastorno obsesivo compulsivo
- Depresión en la infancia y adolescencia

El proveedor de comportamiento de la salud contratado deberá de preaprobar todos los servicios.

Llame a Servicios Al Miembro de EL PASO FIRST GROUP HEALTH al **915-532-3778** o **1-877-532-3778** sí esta fuera del área de llamadas para información adicional.

Usted paga su copago por admisiones a paciente interno. Se provee cobertura para enfermedades mentales graves por un plazo de 45 días de paciente interno por año de contrato. Este beneficio incluye la misma combinación de días de tratamiento descrito arriba en el Párrafo 6, *Enfermedad Mental de corto plazo*.

8. Tratamiento para dependencia química.

Tratamiento a paciente interno por dependencia química (abuso de, dependencia física o psicológica en, o adicción al alcohol o alguna substancia controlada) esta cubierto sí el proveedor de comportamiento de la salud preaprueba el tratamiento.

Tratamiento por dependencia química esta limitado a un máximo de tres series de tratamiento por separado para cada miembro. Una serie de tratamientos es un programa planeado, estructurado y organizado para promover un estado libre de químicas. El tratamiento se considera completo cuando el miembro es dado de alta bajo consejo médico de desintoxicación del paciente interno, rehabilitación del paciente o tratamiento, hospitalización parcial, o ambulatorio intensivo, o una serie de estos sin lapso en el tratamiento, o cuando el miembro falla en cumplir materialmente con el programa de tratamiento por 30 días.

Usted paga su copago por cada admisión a una facilidad de paciente interno.

E. Otros Servicios De Cuidado Medico

1. *Cuidado médico en casa.*

El Paso First cubre servicios para el cuidado y tratamiento de una enfermedad o lesión provisto en casa médicamente necesario. Servicios de cuidado en casa cubiertos deben de llenar las siguientes condiciones:

- Los servicios solo pueden ser proporcionados por un profesional de la salud,
- Los servicios deben de ser proporcionados por una agencia de cuidado médico participante.
- Su médico de cuidado primario lo refiere o hace arreglos para los servicios, y
- El Paso First preaprueba los servicios.

Sin embargo, El Paso First no cubre cuidado de custodia como se describe en el Párrafo 3 en la sección, *Qué no esta cubierto.*

Usted paga su copago por cuidado médico en casa.

2. *Servicio de ambulancia no de emergencia.*

El Paso First cubre servicios de ambulancia no de emergencia (por ejemplo, un miembro que es dado de alta de una facilidad de paciente interno y necesita ser transportado a una facilidad de enfermería especializada).

Servicios de ambulancia no de emergencia deben de llenar las siguientes condiciones:

- Es médicamente necesario, y
- El Paso First lo preaprobó.

Usted paga su copago por cada viaje de la ambulancia. Para servicios de ambulancia en una emergencia, vea Párrafo C de la sección *Cuidado Urgente Fuera Del Área.* Servicios de transportación en ambulancia por conveniencia no son cubiertos.

3. *Servicios de cirugía reconstructiva.*

El Paso First cubre servicios de cuidado medico para lo siguiente:

- Cirugía para restaurar y reparar estructuras anormales del cuerpo ocasionadas por defectos congénitos y/o enfermedad adquirida o anormalidades, o
- Cirugía para corregir una condición de desfiguramiento grave ocasionado por una lesión accidental,
- Cirugía que resulta en el tratamiento de una enfermedad, incluyendo cirugía reconstructiva para restaurar y lograr simetría asociada a mastectomía. Reconstrucción del pecho no afectado cuando sea necesario para lograr simetría. Prótesis y tratamiento de complicaciones físicas, incluyendo incisiones linfáticas, en cualquier etapa de la mastectomía serán cubiertos. Reconstrucción inicial de pecho ocasionada por una mastectomía que ocurrió antes de la fecha efectiva de cobertura es un beneficio cubierto, o
- Cirugía para un niño menor de 18 años de edad con anormalidades craneofaciales para mejorar la función de, o tratar de crear un aspecto normal de una estructura anormal ocasionada por defectos congénitos, anormalidades del desarrollo, trauma, tumores, infección o enfermedad.

Su copago depende del tipo de tratamiento involucrado. Si la cirugía es efectuada en la oficina de su médico, usted paga su copago por visita a la ofician. Si se efectúa, en una facilidad de paciente ambulatorio, usted paga el copago por paciente ambulatorio. Si se efectúa, en un hospital de paciente interno, usted paga al hospital su copago.

4. Aparatos prostéticos no cosméticos.

Interno. El Paso First cubre aparatos prostéticos internos no cosméticos, auxiliares permanentes y soportes para partes defectuosas del cuerpo. todos estos aparatos deben de ser referidos o arreglados por su medico de cuidado primario y preaprobados por El Paso First.

Ejemplos de aparatos prostéticos internos que El Paso First cubre son: reemplazos de coyunturas, válvulas cardiacas, marcapasos de corazón, e implantes de lentes intraoculares después de una cirugía de cataratas o para reemplazar un lente orgánico faltante debido a un mal congénito. Se han provisto beneficios para la implantación de lentes intraoculares en conexión con cirugía de cataratas y otras enfermedades o para remplazar n lente orgánico faltante debido a un mal congénito. Lentes de contacto son cubiertos para el tratamiento de Keratoconus solamente.

El Paso First cubre el reemplazo, reparación y mantenimiento de cualquier aparato prostético interno. Sin embargo, El Paso First no cubre reemplazos de órganos mecánicos tales como corazones artificiales.

Un copago no es requerido para aparatos prostéticos internos.

Externo. El Paso First cubre aparatos prostéticos externos no cosméticos si El Paso First lo ha preaprobado. Ejemplos de aparatos prostéticos incluye: brazos artificiales, piernas, manos, pies y ojos, prótesis de pecho y brassieres quirúrgicos después de una mastectomía por cáncer del seno.

El Paso First no cubre la reparación o mantenimiento de un aparato prostético externo. El Paso First no cubre reemplazos de ningún aparato prostético externo, con excepción de reemplazo regulares necesarios por crecimiento físico por miembros menores de 18 años de edad.

Usted paga su copago por cada aparato prostético externo

5. Equipo médico durable y auxiliares.

El siguiente equipo durable y auxiliares están cubiertos bajo el plan:

Equipo Médico Durable

Equipo Médico Durable (DME) es equipo médico que en la ausencia de enfermedad o lesión no es útil a la persona, que esta destinado a ser usado repetidas veces y no es desechable. Ejemplos de tal equipo son: muletas, camas de hospital, y sillas de ruedas.

Cobertura para Equipo Médico Durable que es médicamente necesario esta provisto si llena las siguientes condiciones:

- DME debe de ser ordenado o prescrito por un proveedor de cuidado médico y proporcionado por un proveedor contratado.
- DME debe de ser médicamente necesario según lo determine el Director médico.
- DME debe de ser comprado o alquilado, según el de mejor costo, determinado por el Director Médico.
- Cobertura será provista para el equipo inicial solamente.
- Solo el equipo regular esta cubierto. Características especiales que no son parte del equipo básico no serán cubiertas, tales como camas eléctricas y sillas de ruedas eléctricas.

En caso de que se determine que es más efectivo en costo comprar o cuando los pagos de renta son iguales a la compra de cualquier Equipo Médico Durable, entonces ese DME pasara a ser parte de la propiedad de la compañía. Usted es responsable por cualquier reemplazo, reparación, ajuste o mantenimiento de rutina de su equipo.

Usted paga su copago por equipo médico durable. Excepto los siguientes, DME esta limitado a \$4,000 por persona cubierta por año del plan.

- Oxígeno y equipo mecánico necesario para el tratamiento crónico o agudo en fallas respiratorio,
- Equipo médico durable usado para el tratamiento de diabetes, y
- Aparatos de monitoreo, tales como monitores de la apnea, monitores Uterinos, para uso en casa cuando sean prescritos y dirigidos por un proveedor de cuidado médico.

Existencias Médicas

- El Paso First cubre existencia medica usando para el tratamiento de diabetes. Ejemplos de estos son: jeringas, tiras para medición del azúcar en la sangre, agujas y lancetas.
- El Paso First también cubre existencias regulares de ostomía, juegos de vendas estériles, tales como vendas para traqueotomía y línea central, así como existencias que requieren de una orden medica para comprarse, cuando se compra a través de un proveedor participante en el plan. Existencias que pueden ser compradas sin receta medica no son cubiertas. Vea la sección *Que No Esta Cubierto*.
- Jeringas para alergias.

Existencias están limitadas a 30-días por copago. Usted paga su copago por cada articulo de existencia médica.

6. Servicios a Diabéticos.

Para aquellos miembros con Diabetes, niveles de la glucosa en la sangre elevados inducidos por el embarazo u otras condiciones medicas asociadas con niveles de glucosa en la sangre elevados, El Paso First cubre existencias diabéticas, equipo, medicamento y educación en el auto manejo para el tratamiento de la diabetes. Una examen anual de la vista también esta cubierto para miembros con diabetes cuando sean referidos por su PCP.

Usted paga su copago por cada visita para servicios al diabético.

Equipo y Existencias Para Diabéticos

Vea E.5, *Equipo Medico Durable y Existencias* en esta sección.

Medicamento Para Diabetes

El Paso First cubre los siguientes medicamentos:

- Insulina,
- Equipo de preparación para administración de Insulina
- Equipo de emergencia Glucagon

El medicamento esta limitado a una dosis de 30 días cuando sea comprado a través del plan de farmacia o 90 días cuando sea comprado a través de servicio por correo de farmacia. Para información en farmacias participantes vea su Directorio de Proveedores o llame a nuestro Departamento de Servicios Al Miembro.

Usted paga su copago por cada medicamento de marca o genérico para el tratamiento de diabetes.

Educación del Auto-manejo de La Diabetes

El Paso First cubre programas de Entrenamiento del Auto-Manejo del Diabetes cuando son provistos por su médico y proporcionados por un proveedor autorizado del plan, bajo las siguientes circunstancias:

- Después del diagnostico inicial, incluyendo consejo nutricional y uso apropiado del equipo para la diabetes y existencias,
- Cuando su proveedor diagnostica un cambio significativo en su condición que requiere de un cambio en el régimen de auto-manejo, o

- Cuando su proveedor prescribe, ordena o recomienda tal entrenamiento adicional con el fin de enseñarle sobre nuevas técnicas y tratamientos de la diabetes.

Usted paga su copago por cada visita para Entrenamiento del Auto-Manejo del Diabetes.

7. Aparatos Auditivos.

Aparatos auditivos serán proporcionados cuando sea determinado que son médicamente necesarios por un medico del plan y preaprobados por El Paso First. Aparatos auditivos deben de ser obtenidos de un proveedor del plan. Cobertura para aparatos auditivos esta limitada a un máximo de \$500 por oído casa treinta y seis meses.

El Paso First no cubre baterías, reparaciones de aparato auditivo o reemplazo debido al uso normal, perdida o daño o dispositivos implantados quirúrgicamente.

8. Servicios dentales o relaciones limitados.

El Paso First proporciona cobertura limitada para estos servicios dentales relacionados:

A. Tratamiento de una mandíbula dislocada o fracturada sí:

- La fractura o dislocación es resultado de una lesión por accidente,
- La lesión y el tratamiento ocurren mientras su cobertura con este plan esta en efecto,
- Su médico de cuidado primario lo refiere o hace arreglos para el tratamiento, y
- El Paso First lo preaprueba.

B. Remover quistes de la boca (excepto quistes relacionados a los dientes y estructuras de soporte), sí:

- Su medico de cuidado primario lo refiere o hace arreglos para el servicio, y
- El Paso First lo preaprueba.

C. Servicios médicos efectuados una facilidad del plan y que son requeridos para entrega de servicios dentales necesarios y apropiados cuando los servicios dentales no se pueden proporcionar con seguridad en la oficina de un dentista debido a la condición física o mental del miembro. Estos servicios deben de llenar los siguientes requisitos:

- Su medico de cuidado primario lo refiere o hace arreglos para el servicio, y
- El Paso First lo preaprueba.

D. Diagnostico y tratamiento quirúrgico de desordenes y condiciones afectando la coyuntura temporomandibular, que incluye la mandíbula y la coyuntura craneomandibular como resultado de un accidente, trauma, defecto congénito, defecto del desarrollo o patológico. Estos servicios deben de llenar todos estos requisitos:

- Su médico de cuidado primario le refiere y
- El Paso First preaprueba los servicios.

El Paso First no cubre aplicaciones orales y aparatos usados para tratar dolor de desordenes temporomandibular y disfunción de la coyuntura y estructuras relacionadas, tales como la mandíbula, músculos y nervios. Recuerde, los servicios descritos arriba son los únicos servicios dentales relacionados cubiertos bajo su plan. Vea Párrafo 2 de la sección *Que no esta cubierto* para mas detalles.

Su copago depende del tipo de tratamiento involucrado. Si la cirugía es efectuada en la oficina de su médico, usted paga su copago por visita a la ofician. Si se efectúa, en una facilidad de paciente ambulatorio, usted paga el copago por paciente ambulatorio. Si se efectúa, en un hospital de paciente interno, usted paga al hospital su copago.

9. Servicio de diálisis.

El Paso First cubre servicios de diálisis si llenan las siguientes condiciones;

- Su médico de cuidado primario lo refiere, y
- El Paso First preaprueba los servicios.

Su copago depende del tipo de tratamiento involucrado. Si la cirugía es efectuada en la oficina de su médico, usted paga su copago por visita a la oficina. Si se efectúa, en una facilidad de paciente ambulatorio, usted paga el copago por paciente ambulatorio. Si se efectúa, en un hospital de paciente interno, usted paga al hospital su copago.

10. Transplantes de órganos.

El Paso First cubre los siguientes transplantes:

- Transplantes de cornea,
- Transplantes de hígado para niños con Atresia Biliar u otra rara anomalía congénita,
- Transplantes de riñón, y
- Transplante de médula ósea para anemia aplásica, leucemia, enfermedad severa combinada con inmunodeficiencia, y síndrome de Wiskott Aldrich.

La lista de arriba para transplantes cubiertos debe de llenar las siguientes condiciones o no serán cubiertos.

- Una facilidad médica contratada y/o nacionalmente reconocida designada por EL PASO FIRST GROUP HEALTH para evaluar el caso del miembro ha determinado que el transplante propuesto es apropiado para tratamiento de la condición del miembro y ha acordado realizar el transplante.
- El transplante propuesto no es tratamiento experimental ni investigativo para tratamiento de la condición del miembro y no está siendo efectuado en conexión con alguna droga, aparato o tratamiento médico o procedimiento que sea experimental o investigativo, y
- El Paso First lo preaprueba.

Para el transplante de un miembro del plan, los costos médicos para remover los órganos, tejidos, o médula ósea de un donante vivo serán cubiertos, pero solo hasta cierto grado, sin embargo, el plan de salud individual o de grupo del donador, contrato de beneficio, plan de prepago u otro tipo de arreglos, no cubre tales costos como gastos médicos, ya sea en base de asegurado o no.

Si el donador es también miembro de EL PASO FIRST GROUP HEALTH, la cobertura estará sujeta a todo procedimiento, limitaciones, exclusiones, copagos y deducibles que aplican bajo el plan del miembro donante. El Paso First no cubre gastos del donador, incluyendo costos de transportación.

Los únicos tipos de transplantes cubiertos bajo este plan son los mencionados arriba al menos que su plan incluya una suplemento a la póliza de transplantes de órganos (Rider). El Paso First no cubre reemplazo de aparatos de órganos mecánicos, tales como corazones artificiales.

El Paso First cubre, como plan básico de beneficios, medicamentos inmuno-supresivos necesarios para prevenir rechazo de cualquier órgano transplantado.

Su copago depende del tipo de tratamiento involucrado. Si la cirugía es efectuada en la oficina de su médico, usted paga su copago por visita a la oficina. Si se efectúa, en una facilidad de paciente ambulatorio, usted paga el copago por paciente ambulatorio. Si se efectúa, en un hospital de paciente interno, usted paga al hospital su copago.

11. **Medicamentos inmuno-supresivos.**

El Paso First cubre drogas inmuno-supresivas médicamente necesarias para procedimientos de transplantes de órganos preaprobados.

Usted paga su copago por cada receta para drogas inmuno-supresivas como sigue:

Proveedores del Plan (Hasta una existencia de 30 días)		
1ra Hilera	Droga Genérica	[\$10 - \$20] Copago por receta
22da Hilera	Droga de Marca	[\$15 - \$25] Copago por receta

12. **Quimioterapia.**

El Paso First cubre servicios de quimioterapia si llenan las siguientes condiciones:

- Su médico de cuidado primario lo refiere, y
- Los servicios son proporcionados por un proveedor del plan o un proveedor que es de algún modo aprobado por EL PASO FIRST GROUP HEALTH.

Los servicios están incluidos en su copago por visita a la oficina o admisión al hospital. También, vea *Medicamento Inyectable* a continuación para requisitos de copagos adicionales.

13. **Medicamentos inyectables.**

El Paso First cubre medicamentos inyectables médicamente necesarios y considerados apropiados para tratamiento de su condición. Medicamentos inyectables que cuesten más de \$500 requieren de un copago por receta de una existencia de 30 días, ya sean obtenidos en una farmacia participante, farmacia de terapia de infusión o en la oficina de su médico.

14. **Terapia de radiación.**

El Paso First cubre servicios de terapia de radiación si llenan las siguientes condiciones:

- Su médico de cuidado primario lo refiere, y
- Los servicios son proporcionados por un proveedor del plan o un proveedor que es de algún modo aprobado por EL PASO FIRST GROUP HEALTH.

Los servicios están incluidos en su copago por visita a la oficina o admisión al hospital.

15. **Servicios de hospicio.**

El Paso First cubre el cuidado y tratamiento de un miembro por un hospicio participante si estas condiciones se alcanzan:

- Los servicios son proporcionados por un proveedor de hospicio participante con permiso por el Estado de Texas,
- Su médico del plan ha certificado que el miembro tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos debido a una enfermedad terminal.
- Su médico de cuidado primario debe referirlo o hacer los arreglos para los servicios, y
- El Paso First debe de preaprobar los servicios.

Servicios cubiertos incluyen control del dolor, manejo de síntomas y servicios de apoyo para miembros terminalmente enfermos y su familia inmediata en los dos: paciente internado y paciente externo.

Su copago depende del tipo de tratamiento involucrado. Si la cirugía es efectuada en la oficina de su médico, usted paga su copago por visita a la oficina. Si se efectúa, en una facilidad de paciente ambulatorio, usted paga el copago por paciente ambulatorio. Si se efectúa, en un hospital de paciente interno, usted paga al hospital su copago. Si su tratamiento involucra cuidado médico en casa, no hay copago.

F. Cuidado Urgente de Emergencia y Fuera del Área

Hay circunstancias especiales para servicios de cuidado médico que El Paso First cubrirá, aun cuando esos servicios no sean proporcionados, referidos o arreglados por su médico de cuidado primario, y no sean proporcionados por un proveedor del plan. Estos son:

1. Cuidado de Emergencia

a. ¿Qué es cuidado de emergencia?

Cuidado de emergencia quiere decir servicios de cuidado médico proporcionados en una facilidad de emergencia del hospital o alguna facilidad similar para evaluar y estabilizar condiciones médicas que surgieron recientemente y severas que incluyen, pero no se limita a, dolor severo que llevaría a una persona prudente, con un conocimiento medio de la medicina y salud, a creer que su condición, enfermedad o lesión es de tal naturaleza que la falta de atención inmediata podría resultar en:

- Poner la salud del paciente en serio peligro
- Debilitación seria de las funciones corporales
- La disfunción grave de cualquier órgano o parte corporal
- Grave desfiguración o
- En el caso de una mujer embarazada, grave peligro a la salud del feto.

Ataques al corazón, accidentes cardiovasculares, envenenamiento, pérdida del conocimiento o respiración, convulsiones, sangrado severo, huesos rotos son ejemplos de emergencias médicas para las cuales cuidado de emergencia estará cubierto. Servicios que no sean de emergencia después de la revisión inicial no serán cubiertos, solo que sean aprobados con anticipación por su doctor de cuidado primario o por El Paso First.

Cuidado de emergencia incluye los siguientes servicios:

- Una revisión medica inicial por parte de la facilidad brindando el cuidado de emergencia u otra evaluación requerida por leyes del estado o federal que sea necesaria para determinar si existe o no una condición médica de emergencia.
- Servicios para el tratamiento y estabilización de una condición de emergencia.
- Cuidado de estabilización después originado en la sala de emergencias o facilidad similar, si es aprobado por El Paso First, tomando en cuenta que El Paso First debe de aprobar o negar cobertura dentro de un lapso de 1 hora después de la petición para aprobación por el médico tratando al paciente o por personal de la sala de emergencias.

b. Requisitos para todo cuidado de emergencia.

Para ser cubierto, cuidado de emergencia, debe llenar todas estas condiciones:

- Debe de obtener los servicios inmediatamente, o tan pronto sea posible, una vez que la condición medica ocurra.
- Tan pronto como sea posible después de la emergencia y de que busque tratamiento, usted (o alguien en su nombre) debe de contactar a su doctor de cuidado primario para avisarle y para instrucciones. En cualquier evento, usted debe contactar al plan dentro de 24 horas, al menos que le sea imposible hacerlo.
- Debe de ser transferido al cuidado medico de proveedores en cuanto se pueda hacer sin lastimar su condición. El Paso First no cubre servicios brindados por proveedores que no son del plan hechos después del punto en que usted pueda ser transferido con seguridad al cuidado de un proveedor del plan.

EL PASO FIRST GROUP HEALTH tiene el derecho de revisar los servicios y las circunstancias en que los recibió. El Paso First cubrirá la revisión médica inicial necesaria para determinar si existe o no, condición médica de emergencia. Después que la condición médica a sido estabilizada, su doctor debe de preautorizar tratamiento continuo o este no será cubierto.

2. **Cuidado urgente fuera del área**

a. **¿Que es cuidado urgente fuera del área?**

Cuidado urgente fuera del área significa servicios médicos que:

- No llenan los requisitos necesarios para ser considerados “Cuidado de Emergencia.”
- Usted urgentemente necesita mientras esta fuera de la Área de Servicio de EL PASO FIRST GROUP HEALTH, y
- No podía haber anticipado razonablemente la necesidad antes de salir del Área de Servicio de EL PASO FIRST GROUP HEALTH, y
- No se pueden retrasar con seguridad hasta que pueda regresar al Área de Servicio para obtener cuidado con su médico de cuidado primario.

En determinar si los servicios que le proporcionaron serán cubiertos como cuidado urgente fuera del área de servicio, El Paso First tiene derecho a revisar los servicios y las circunstancias en las cuales los recibió. Si El Paso First decide que algunos o todos los servicios no llenan los requisitos de cobertura, usted tendrá que pagar todos los cargos de los servicios no cubiertos.

b. **Requisitos para todo cuidado urgente fuera del área.**

Para ser cubierto, cuidado urgente fuera del área debe de llenar las siguientes Condiciones:

- Antes de recibir tratamiento para cuidado urgente, usted debe de tratar de contactar a su PCP y explicarle sus circunstancias médicas a él o a ella.
- Usted (o alguien actuando en su nombre) debe de obtener los servicios inmediatamente después de que la condición urgente ocurra, o tan pronto sea posible. En cualquier caso, usted (o alguien actuando en su nombre) debe de contactar a El Paso First dentro de 24 horas, al menos que le sea imposible hacerlo.
- Si no pudo contactar a su médico de cuidado primario antes de buscar tratamiento, usted (o alguien actuando en su nombre) debe de contactar a su Médico de cuidado primario para consejo e instrucciones en cuanto sea posible después de que ocurra su condición. En cualquier caso, usted (o alguien actuando en su nombre) debe de contactar a El Paso First dentro de 24 horas, al menos que le sea imposible hacerlo.

Adicionalmente, usted debe de ser transferido al cuidado de proveedores del plan en cuanto sea posible hacerlo sin dañar su condición. El Paso First no cubre servicios proporcionados por proveedores fuera del plan después del momento en el cual usted ya puede ser transferido con seguridad al cuidado de un proveedor del plan.

PARA CUIDADO URGENTE EN EL ÁREA: Si usted urgentemente necesita servicios mientras esta dentro del Área de Servicio de EL PASO FIRST GROUP HEALTH, pero su condición no es lo suficientemente seria para ser una emergencia, usted debe primero buscar cuidado con su médico de cuidado primario, como lo haría para su cuidado regular. Por favor recuerde que El Paso First no cubrirá cuidado urgente en el Área de Servicio de un proveedor fuera del plan.

3. Servicios y Copagos

Mientras los requisitos descritos arriba sean satisfechos, El Paso First cubrirá los siguientes servicios:

- Servicios de sala de emergencia de hospital, incluyendo revisión médica inicial. Usted paga un copago por visita, pero este se omite si es admitido al hospital de la sala de emergencias. Si usted es admitido al hospital o una unidad de observación, usted debe pagar ya sea el copago de paciente interno o el copago de observación, si alguno, descrito en la *Lista de Copagos*.
- Servicios en un centro de emergencia ambulatoria o cuidado urgente. El Paso First también cubrirá servicios de emergencia en la oficina del médico operando después de horas hábiles o en fines de semana como centro de emergencias o cuidado urgente. Usted paga un copago por cada visita.
- Servicio de ambulancia en una emergencia a la facilidad más cercana que le pueda dar cuidado apropiado. Usted paga su copago por servicio. Para servicios de ambulancia cuando no es una emergencia, vea el Párrafo E.2 de la sección *Que Esta Cubierto*.
- Cualquier otro servicio de cuidado médico detallado dentro de la sección *Que Esta Cubierto*. Sin embargo, los servicios deben de llenar todas las condiciones descritas dentro de la sección *Requisitos Para Cuidado Urgente de Emergencia y Fuera del Área*. Sus copagos específicos para estos servicios están delineados en la *Lista de Copagos*.

Si es posible, usted debe de hacer estos copagos al proveedor al momento de recibir los servicios, aun si el proveedor es un proveedor fuera del plan.

4. Procedimientos Para Pagos.

Pago por cuidado de emergencia recibido de un proveedor fuera del plan, dentro o fuera del Área de Servicio, y cuidado urgente fuera del área es proporcionado en una de estas dos maneras:

- El Paso First le reembolsa a usted los cargos usuales de El Paso First, acostumbrados y razonables por sus pagos a proveedores de cuidado médico que le brindaron el cuidado, o
- El Paso First hará arreglos para pagar a esos proveedores directamente a las tarifas que se puedan negociar por EL PASO FIRST GROUP HEALTH.

5. Revisión de EL PASO FIRST GROUP HEALTH.

El Paso First tiene derecho de revisar todos los servicios que se le proporcionaron para determinar si satisfacen o no las condiciones para cobertura de emergencia o cuidado urgente fuera del área como se especifica arriba, si es permitido por ley. Si El Paso First decide que estos no satisfacen uno o más de las condiciones, El Paso First le pedirá que pague por los servicios, excepto la revisión médica inicial, la cual será cubierta sujeta al copago aplicable descrito arriba. Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede apelar nuestra decisión usando los procedimientos descritos dentro de la sección *Quejas y Proceso de Apelación*.

SERVICIOS QUE NO ESTAN CUBIERTOS

Es muy importante que entienda cuales servicios no están cubiertos. Hay dos reglas generales que recordar:

- El Paso First cubre solo los servicios de cuidado médico descritos en la sección, *Que Esta Cubierto* de este documento, en suplemento a la póliza (Rider). Si un servicio no esta en esa sección o en un suplemento a la póliza (Rider), no esta cubierto.
- Siempre debe llenar las condiciones de cobertura. Por favor asegúrese que llena todas estas condiciones y de seguir los procedimientos requeridos. Si usted no lo hace, El Paso First, no pagara por el servicio.

Al menos que sea específicamente incluido en un suplemento a la póliza (Rider) a su plan, El Paso First no pagará por los siguientes servicios:

1. Procedimientos cosméticos o reconstructivos (incluyendo cualquier prótesis relacionada, con excepción de prótesis de pecho después de una mastectomía), que no sean médicamente necesarios, al menos que sean específicamente provistos en la sección, *Que Esta Cubierto*. Entre los procedimientos que El Paso First no cubre están:
 - Remover o alterar piel floja,
 - Cambiar la apariencia de cualquier parte de su cuerpo (tales como aumento, reducción o implantación, excepto para cirugía reconstructiva de pecho después de una mastectomía),
 - Transplantes de cabello o eliminación,
 - Peladura o abrasión de la piel, cualquier procedimiento que no repara un desorden funcional, y
 - Cirugía de la nariz y cirugía asociada.
2. Tratamientos dentales, diagnósticos, servicios, instrumentos y existencias. Por ejemplo, El Paso First no cubre:
 - Servicios dentales, incluyendo servicios por lesión accidental,
 - Radiografías o exámenes,
 - Dentaduras, o implantes dentales,
 - Prótesis dentales, o corregimiento de maloclusión de los dientes y cualquier cuidado no quirúrgico involucrado en el tratamiento de síndrome de dolor disfuncional de coyuntura temporomandibular (TMJ), tales como instrumentos orales y aparatos,
 - Acortar o alargar el mandible o maxillae para miembros de mas de 18 años,
 - Tratamiento de abscesos dentales y granuloma,
 - Tratamiento de tejidos de gingivitis (aparte de tumores),
 - Ortodoncia, férulas, espaciadores, extracciones dentales, o reparación de dientes maltratados.La única cobertura que El Paso First proporciona bajo su plan esta descrita en la sección, *Que Esta Cubierto*.
3. Cuidado de custodia de paciente internado o paciente externo. Cuidado de custodia es cuidado que:
 - Principalmente ayuda o apoya actividades del diario vivir (tales como, comer, vestir, y eliminar desechos corporales), o
 - Puede ser proporcionado por personas que no son personal medico entrenado.

El cuidado puede ser custodial aun si es prescrito por su médico o dado por personal medico entrenado, y aun si involucra métodos artificiales tales como tubos de alimentación o catéteres. Esto incluye cuidado de custodia para condiciones tales como, pero no limitadas a, enfermedad de Alzheimer, deterioración senil, estado prevalentemente vegetativo, retraso mental, deficiencia mental, o cualquier otra enfermedad o desorden prevalente.

4. Servicios de salud mental para las siguientes condiciones: Desorden del Déficit de la Atención (ADD), Desorden del Déficit de Hiperactividad de La Atención (ADHD), sin embargo, diagnostico y manejo de medicamento para el tratamiento de ADD y ADHD son cubiertos, retaso mental, trastornos de comportamiento destructivo, trastornos cognoscitivos (con excepción de los que se usan para el tratamiento de lesión cerebral aguda y para rehabilitación de lesión cerebral aguda), trastornos de ilusión, trastornos de genero, trastornos de personalidad, deterioración senil, tales como demencia progresiva de la enfermedad de Alzheimer y enfermedades parecidas a Alzheimer, trastornos sexuales, trastornos del sueño, trastornos facciosos, trastornos de control impulsivo, trastornos de disociación, y trastornos de forma somática. Consejo matrimonial no es un servicio de salud cubierto. Evaluación ordenada por una corte, diagnostico y tratamiento para condiciones mentales está excluida al menos que esta evidencia de cobertura de algún otro modo cubriera tales servicios. Testimonio en corte por orden no es un servicio de salud cubierto.
5. Reversión de este esterilización voluntaria, Transferencia Gamete Intra-Falopio (GIFT), Transferencia Zygote Intra-Falopio (ZIFT), fertilización invitro, esperma donadora, cualquier costo relacionado con padres sustitutos, servicios de infertilidad requeridos debido a un cambio de sexo por un miembro del plan o la pareja de un miembro, eliminación prematura de implantes anticonceptivos para el propósito de concebir, o cualquier asistencia reproductiva tecnológica o relacionada al tratamiento que no esta especificada en Párrafo C.2 de *Que Esta Cubierto*.
6. Cualquier y todo transplante de órganos, células, y otros tejidos, excepto los de la Lista de Transplantes específicamente cubiertos bajo el Párrafo E.9 de la sección *Que Esta Cubierto*, o provistos por un suplemento a la póliza (Rider).
7. Medicamento, aparatos, tratamientos o procedimientos experimentales o de investigación. Esto incluye cualquier medicamento, aparato, tratamiento, o procedimiento que no será usado en la ausencia de medicamento experimental o de investigación. El Paso First considera un medicamento, aparato, tratamiento o procedimiento experimental o de investigación si:
 - No puede ser legalmente producido sin la aprobación de la U.S. Food and Drug Administration, y la aprobación para producirlo no ha sido dada al tiempo en que es provista, o
 - Fue revisada y aprobada por el Comité Institucional de la facilidad que lo esta Tratando o algún comité similar, o si la ley federal requiere que sea revisado y aprobado por ese comité. Esta exclusión también aplica si la forma de consentimiento informado que fue usada con el medicamento, aparato, tratamiento, o procedimiento fue (o fue requerida por ley federal que fuera) revisada y aprobada por tal comité, o
 - Evidencia de confianza demuestra que el medicamento, aparato, tratamiento o procedimiento esta siendo parte de ensayos clínicos Fase I o Fase II, esta en investigación, experimental, estudio, o brazo de investigación Fase III de ensayos clínicos, o de algún otro modo esta bajo estudio para determinar la máxima dosis tolerada, su toxicidad, su seguridad, su efectividad, o la efectividad comparada con el método regular de tratamiento o diagnostico, o
 - La seguridad y/o eficacia no ha sido establecida por evidencia medica aceptable y de confianza, o
 - Evidencia de confianza muestra que la opinión prevalente entre expertos es que más estudios o ensayos clínicos del medicamento, aparato, tratamiento o procedimiento son necesarios para determinar la dosis máxima tolerada, su toxicidad, su seguridad, su efectividad, o la efectividad comparada con el método regular de tratamiento o diagnostico.

(“Evidencia de confianza” incluye reportes publicados y artículos literarios de autoridades medicas y científicas, y protocolos escritos y formas de consentimiento usadas por la facilidad brindando el tratamiento o por otra facilidad estudiando substancialmente el mismo medicamento, aparato, tratamiento o procedimiento.)

8. Servicios de cuidado médico para cualquier lesión relacionada con el trabajo, sí hay cualquier otro tipo de cobertura o reembolso disponible a usted para los servicios (o hubo). Fuentes de cobertura o reembolso disponible a usted pueden incluir plan de beneficios del trabajo mantenido por su empleador y cualquier programa de compensación al trabajador, enfermedad ocupacional, o programa similar bajos las leyes locales, estatales y federales. Una fuente de cobertura o reembolso se considerara disponible a usted aun cuando usted renuncie a su pago de esa fuente.
9. Medicamentos para uso fuera del hospital o facilidad de paciente interno, incluyendo drogas que se llevan a casa y se compran sin receta, excepto las que sean usadas en el tratamiento de diabetes, después de un transplante de órgano, o si de algún otro modo están cubiertas por un suplemento a su póliza (Rider)
10. Abastecimientos desechables o consumibles para paciente ambulatorio, tales como agujas, abastecimientos para pruebas de sangre y orina (con excepción de las que se usan en el tratamiento de diabetes y jeringas para alergias), cuchillos, bolsas, ropa elásticas y vendas, equipo para pruebas en casa, vitaminas, suplementos dietéticas, artículos de comida especiales y formulas.
11. Termino electivo no terapéutico de embarazo (abortos), incluyendo medicamento que induce un aborto.
12. Todo procedimiento quirúrgico para el ronquido. Agregando, que El Paso First no cubre [Uvulopalatoplasty (UPPP)]– Cirugía de láser para eliminar el ronquido.
13. Cargos por parto normal de un bebé (vaginal o cesárea) fuera del Área de Servicio del Plan, si el parto fue dentro de 30 días de su fecha especificada por su médico participante o su médico le ha advertido de no viajar fuera de nuestra Área de Servicio, excepto en caso de emergencia como es especificado en Párrafo A.1 de *Emergencia y Cuidado Urgente Fuere Del Área de Servicios* bajo la sección de *Que Esta Cubierto*. Complicaciones del parto o embarazo son tratadas igual que cualquier otra enfermedad.
14. Todo aparato prostético interno y externo, excepto los especificados en Párrafo E.4 de la sección *Que Esta Cubierto*. El Paso First no cubre férulas al menos que sean necesarias para tratamiento urgente o de emergencia en lugar de yesos o cirugías.
15. Terapia y pruebas educacionales, incluyendo el tratamiento de problemas de aprendizaje, habilidades motoras o de lenguaje, trastornos de comportamiento o servicios que son de naturaleza educacional o son para pruebas vocacionales o de entrenamiento.
16. Tratamientos y evaluaciones requeridas por empleadores, aseguradoras, escuelas, cortes, campamentos, autoridades de licencia, y otros terceros partidos. Reportes médicos especiales no relacionados directamente al tratamiento. Presentación en audiencias de corte o algún otro procedimiento legal.
17. Cualquier servicio o articulo el cual usted no tiene obligación de pagar, o por los cuales normalmente no habría cobro. Ejemplos de estos incluyen, cuidado por condiciones relacionadas con su servicio militar, cuidado mientras esta en custodia de cualquier autoridad gubernamental, y cuidado que es requerido por ley que se brinde en una facilidad publica. También El Paso First no cubre servicios que son la responsabilidad de otro plan, o por los cuales usted ya pagó con otro plan o tercer partido responsable.

18. Lentes (incluyendo lentes y lentes de contacto prescritos después de una cirugía de la visión), lentes de contacto, excepto para el tratamiento de Keratoconus, y cualquier otros artículos o servicios para la corrección de la vista, incluyendo, pero no limitado a, entrenamiento de visión, terapia de la vista, keratomía radial (RK), keratoplastica lamellar automatica (ALK o LK), keratomía astigmática (AK), y keratomía fotorefractiva (PRL-laser), al menos que sea específicamente provisto en la sección *Que Esta Cubierto* o provistos por un suplemento a su póliza (Rider).
19. Servicios dirigidos primordialmente al tratamiento de la obesidad, tales como cirugía de desvío gástrico, globos estomacales, engrapamiento estomacal y de mandíbula, medicamentos prescritos y otros tratamientos para la obesidad, excepto servicios de consejo dietético y educación nutricional para obesidad mórbida.
20. Cirugía de cambio de sexo y tratamiento relacionado, incluyendo terapia hormonal y consejo medico y psicológico.
21. Acupuntura, naturopatía, hipnoterapia, Servicios de Practicante de Ciencia Cristiana.
22. Cuidado de rutina para los pies, incluyendo tratamiento de pie plano, callos, juanetes, debilidad, o medicamentos tales como Lamisil o Sproanox para el tratamiento de hongos no complicados de las uñas. El Paso First tampoco cubre zapatos correctivos, soportes del arco, aparatos no rígidos y otros tipos de cuidado de pie, excepto para el tratamiento de diabetes. Esto no aplicara a la eliminación de raíces de las uñas.
23. Tratamientos para dejar de fumar, tales como parches de nicotina.
24. Televisores, teléfonos, camas de huésped, y otros artículos para la comodidad o conveniencia en un hospital u otra facilidad de paciente internado, equipo de admisión, equipos de maternidad y de recién nacido proporcionados a usted por el hospital u otra facilidad de paciente internado.
25. Transportación, excepto para ambulancia o ambulancia por aire usada para transportar en una emergencia medica o cuando El Paso First ha preaprobado los servicios de transporte por propósitos médicos (por ejemplo, de un hospital a una facilidad de enfermería especializada.).
26. Cargos por faltar a citas.
27. Acomodaciones de cuarto privada, al menos que El Paso First lo haya preaprobado por aislamiento debido a una enfermedad infecciosa o problema inmunológico. Si un cuarto semi-privado no esta disponible, El Paso First cubrirá el cuarto privado hasta que un cuarto semi-privado este disponible.
28. Si algún servicio no esta cubierto por el plan, El Paso First no cubrirá ningún servicio relaciona con el.
 - Servicios proporcionados en preparación para el servicio no cubierto,
 - Servicios proporcionados en conexión con la provisión de servicio no cubierto o,
 - Servicios que usualmente son proporcionados después de un servicio no cubierto, tales como cuidado después de o terapia después cirugía.Por ejemplo, si un miembro tiene cirugía cosmética, El Paso First no cubrirá el cuidado preoperatorio o hospitalización relacionada con la cirugía. Aun si el servicio fuera cubierto por otro plan de salud, será considerado no-cubierto bajo este plan.
29. Enfermera de cuidado especial.

30. Consejo nutricional y planeación de dieta, al menos que El Paso First lo haya preaprobado.
31. Tratamiento hormonal para el crecimiento, excepto tratamiento de deficiencia de crecimiento documentada en niños para los cuales conclusión de epitelio no ha ocurrido, cuando es preaprobado por El Paso First.
32. Consejo genético y de pruebas, excepto consejo genético y de pruebas médicamente necesario para perinatal.
33. Servicios de bio-retroalimentación, excepto en el tratamiento de lesión cerebral aguda y para la rehabilitación de lesión cerebral aguda.
34. Estimuladores neurológicos implantados, incluyendo, pero no limitado a, estimuladores de la columna y espina dorsal para el alivio de dolor, Parkinson's, trastornos de movimiento y convulsiones.
35. Mastectomía para el alivio de dolor, para prevenir cáncer del seno (excepto cuando ya se le ha diagnosticado previamente con cáncer del seno), o debido a enfermedad o malestar aparte del tratamiento para cáncer del seno.
36. Terapia de masaje, al menos que este asociada con una modalidad de fisioterapia proporcionada por un terapeuta certificado.
37. Gastos adicionales debido a la falta del miembro en seguir con las ordenes medicas del proveedor del plan.
38. Los siguientes aparatos, equipo y abastecimientos son excluidos:
 - Zapatos correctivos, insertos, soportes del arco, insertos ortóticos excepto los provistos para Servicios Diabéticos.
 - Pelucas o cabello prostético.
 - Equipo e instrumentos considerados desechables o conveniente para uso en casa, tales como vendas que se venden sin receta.
 - Artículos para la conveniencia y la comodidad, tales como sillas de baño, baños sauna, barras de seguridad para el baño, pasamanos o elevadores, mesas para la cama, escalones para la cama, y equipo de ejercicio.
 - Equipo para control del ambiente, como aires acondicionados, purificadores, nebulizadores, maquinas electrostáticas, y lámparas de luz.
 - Equipo institucional, como camas de aire o maquinas diatermales.
 - Abastecimiento consumible, como vendas, gasa, que se venden sin receta y otros abastecimientos desechables, cremas para la piel, calcetines quirúrgicos, medias elásticas, medias JOBST, medias TED y calcetines para amputaciones.
 - Collarín cervical de espuma.
 - Estetoscopio, sphygmomanometro, y medidores de pulso de mano.
 - Equipo o artículos de higiene y auto ayuda.
 - Sillas de ruedas eléctricas, de lujo, y hechas sobre medida y sillas eléctricas.
39. Unidad TENS y cordón deportivo.
40. Implantes ultra ocular, y reparación o reemplazo de aparatos auditivos debido al uso y desgaste normal, pérdida, daño, y baterías para aparato auditivo.

41. Aparatos ortóticos, excepto para el tratamiento de diabetes y aquellos descritos en la sección, *Que Esta Cubierto*.
42. Cuidado que no es médicamente necesario como lo determina el Director Medico de El Paso First.
43. Terapia equina o hippo.
44. Mammoplastía.
45. Lesión o enfermedad como resultado de una guerra o acto de guerra, ya sea declarada o no, y si sirvió o no el miembro en el servicio militar.
46. Tomografía electrónica (EBT).
47. Lesiones sufridas mientras se encontraba en un país extranjero para el cual el Departamento de Estado de U.S. había lanzado una advertencia de no viajar, o mientras viajaba a una localidad en contra de la advertencia del Departamento de Estado de U.S.

Limitaciones Debido a Ciertas Condiciones

En el caso de que debido a circunstancias fuera del control de El Paso First, incluyendo pero no limitado a, un desastre mayor, epidemia, la destrucción parcial o completa de facilidades, motín, insurrección civil, incapacidad de un gran numero de proveedores del plan y su personal, o causas similares, la entrega de Servicios de Salud Cubiertos proporcionados bajo *Evidencia de Cobertura* y cualquier suplemento a la póliza (Rider) sean retrasadas o no prácticos, El Paso First hará un acto de buena fe para hacer arreglos para un método diferente de proveer cobertura. En tal caso, El Paso First y proveedores del plan de El Paso First deberán de proveer Servicios de Salud Cubiertos lo mas practico posible y de acuerdo a su mejor juicio, pero El Paso First y proveedores del plan de El Paso First no serán responsables por cualquier responsabilidad y obligación por el retraso o la falta de proveer o hacer arreglos para servicios si tal falta es debido a uno de tales eventos nombrados.

RESUMEN DE CONTENIDO

BIEVENIDOS.....	4
SOBRE CUIDADO ADMINISTRADO.....	5
TARJETA DE IDENTIFICACIÓN (ID) EL PASO FIRST.....	7
LINEA GRATUITA DE SERVICIOS A MIEMBROS.....	8
SERVICIOS A MIEMBROS.....	8
REFERENCIAS PARA DOCTOR.....	9
AUTO-REFERENCIAS.....	9
SU DERECHO A DESIGNAR SU OBSTÉTRA O GINECÓLOGO.....	10
SEGUNDAS OPINIONES.....	10
CUIDADO DESPUÉS DE HORAS.....	10
ADMISIÓN AL HOSPITAL.....	10
CONTINUIDAD DE COBERTURA.....	11
CUIDADO DE EMERGENCIA.....	11
CUIDADO MÉDICO EN CASA.....	12
MEDICAMENTO RECETADO.....	13
SALUD MENTAL / ABUSO DE SUBSTANCIAS.....	13
CHEQUEOS REGULARES.....	14
EDUCACIÓN DE SALUD.....	15
PLANIFICACIÓN FAMILIAR.....	15
CUIDADO DE MATERNIDAD.....	15
WIC–PROGRAMAS DE MUJERES, CRIATURAS Y NIÑOS.....	16
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.....	17
PROCESO DE APELACIÓN Y QUEJAS.....	19
ELEGIBILIDAD E INSCRIPCIÓN.....	21
¿QUÉ ESTA CUBIERTO?.....	22
SERVICIOS QUE NO ESTAN CUBIERTOS.....	40

EL PASO FIRST LO TIENE CUBIERTO

915-532-3778 o 1-877-532-3778

