

Welcome

Our priority is to help you stay healthy. To help you become familiar with HealthCARE Options and the services available to you as a member of HealthCARE Options, we have provided you with this member handbook. It is full of valuable information. Please read through it and feel free to highlight or write on sections that are of interest to you.

Table of Contents

How HealthCare Options Works for You

About HealthCARE Options.....	3
What are the benefits of HealthCare Options	3
Re-applying.....	4
Your Identification Card	4

How to Receive HealthCARE Options Services

Choosing Your Doctor	5
Changing Your Doctor	5
Making Appointments.....	5
Regular Check-Ups.....	6
Doctor Referrals.....	6
After Hours Care.....	7
Emergency Care.....	7
Hospital Admissions	7
Prescription Drugs	8

Member Services

Member Services Toll-Free Line	8
Translation Assistance.....	9

Your Benefits

HealthCARE Options Benefits Schedule.....	10
---	----

Rights and Responsibilities

Your Rights	14
Your Responsibilities	14

Additional Information

Issues and Concerns.....	15
Important Phone Numbers	15

How HealthCare Options Works for You

About HealthCARE Options

HealthCARE Options is a program that has replaced the Community Voices program. Community Voices was a program created through a W.K. Kellogg Foundation grant and funded in part by Thomason Hospital. A group of El Paso area community agencies established the program for low-income people not covered by government or employer paid health insurance. Community Voices paid for basic health care services, primarily, preventive and limited specialty care.

After the W.K. Kellogg grant ended in June of 2003, Thomason Hospital, in its commitment to the El Paso community, decided to fully fund and improve the program. On April 1, 2004, HealthCARE Options was born.

HealthCARE Options is a new and improved program that was built on the foundation of Community Voices. The program includes enhanced benefits that will give members the ability to better care for their health.

What are the benefits of HealthCare Options

- You can choose your own Primary Care Provider (doctor, nurse practitioner or physician assistant).
- Your doctor is available 24 hours a day either in person or by telephone or arranges for another doctor to be available for you. This includes weekends and holidays.
- Your doctor treats you for most common health problems.
- If you need medical tests or treatment, the doctor will make arrangements for them.
- If you need to see a special doctor, such as an expert on allergies, the doctor arranges for you to see the right specialist.

HealthCare Options allows you to choose your own primary care provider. This can be a doctor, nurse practitioner or physician assistant. In this handbook, we will call the primary care provider either the “PCP” or “doctor.”

The biggest advantage of HealthCare Options is that you will have your own doctor. This doctor makes sure you get the health care you need. You have a doctor who will give you the information you need to make choices about your treatment. With HealthCare Options you never have to be confused about who to call for medical help. Your PCP is the first person to call when you have a health problem or you have a question. Your PCP will provide the care or direct you to someone else who can help.

Re-applying

After one year of coverage you will need to re-apply to the program. Your ID card has an “expiration date” that represents the day your coverage will end. You will receive a letter reminding you of when you need to re-apply 60 days before your enrollment expiration date. The letter will provide you with information on where you need to go to re-apply and the documents you will need to submit with your application.

About 15 days after you receive your letter, you will receive a postcard as a second reminder to re-apply. If you fail to re-apply, you might not be able to re-apply at a later date. There are a limited number of slots available in the program. If you have questions, please call Member Services at **(915) 532-3778 or 1-877-532-3778** if outside the calling area.

Your Identification Card

***How do I know I have been accepted to participate in the HealthCARE Options Program?
You will receive an identification card with the following information:***

- The name and phone number of your primary care physician.
- The date you qualified for the program.
- The date your coverage expires.
- The phone number for the Member Services Department, where you can call whenever you have a question or a problem – **(915) 532-3778**.

We will give you an identification card that looks similar to the one at right:

When you go to a doctor’s office, you will be asked to show that you are covered by the HealthCARE Options program. You do this by showing your ID card. By carrying your ID card with you in your wallet or purse, you will be sure to have it for your doctor appointments. The ID card is good as long as you are a HealthCARE Options member.

Never lend your HealthCARE Options ID card to anyone. If it is lost or stolen, call the Member Services Line at **(915) 532-3778 or 1-877-532-3778** if outside the calling area. A Member Services Representative will send you a new card.



How to Receive HealthCARE Options Services

Choosing Your Doctor

How do I choose a PCP for my family and me?

When you enroll in HealthCARE Options, you will choose a PCP for you and each family member who meets the eligibility requirements. If you do not select a PCP at that time, one will be assigned to you.

All of the doctors and providers have been chosen because they are qualified, caring professionals who are interested in the health of their patients. The PCP will help manage your health care needs. It is important that you give him or her as much information as possible about your health.

IMPORTANT: Please make sure that your provider is in-network. If your provider is not in-network, you will be responsible for all charges related to any services provided to you.

Changing Your Doctor

Can I change doctors while I am enrolled in the program?

Yes, you can change doctors up to 4 times a year.

If your PCP does not meet your needs, you may choose a different doctor or nurse practitioner to be your PCP. You can change your PCP up to four times per year of enrollment. Call Member Services at (915) 532-3778 or 1-877-532-3778 if outside the calling area. Our representative can suggest some doctors based on your needs.

We will do everything we can to help you find a doctor that is right for you. In most cases you may start seeing your new doctor on the first day of the new month.

Please do not change to a new doctor without notifying El Paso First Health Plans. If you go to a new doctor without telling us, the services provided to you may not be covered.

Making Appointments

How soon can I see my doctor?

When you need to see the doctor, call ahead and make an appointment for a visit.

Your doctor's name and number is written on your card. Please be on time for your appointments. If you need to cancel an appointment, please call the doctor's office as far in advance as possible. If your appointment is for later on in the day, you may want to call to see if your doctor is on schedule.

Tips on Making an Appointment:

- Call ahead to make an appointment unless it is an emergency.
- Be ready to tell the receptionist about the problem so the right amount of time can be set aside for the appointment.
- If you have a medical problem that might need attention the same day, call the PCP immediately.
- If you cannot keep your appointment, call at least 24 hours in advance to cancel or reschedule.
- Sometimes all you need from your PCP is a little advice. If this is the case, just call the PCP's office and talk to the receptionist. He or she will relay your message to the PCP, and someone will call you back.

Regular Check-ups

But I feel fine, do I need a check-up?

You need to see your doctor for regular check-ups, even when you feel healthy.

In recent years, advances in medical care have helped more people to stay healthy and to recover faster from illness or injury. However, to benefit from these advances, you must go to the doctor for regular check-ups. This way, if you start to have a problem, you can call your doctor. He/she will already know you and your normal medical condition and will be prepared to deal with your medical problem quickly.

Remember, there is no reason to put off seeing your doctor anytime you are concerned about your health. You won't save time by waiting until you are so sick that you feel you have to go to the Emergency Room at the hospital. Seeing your doctor when you feel fine is not a waste of anyone's time. It is an investment in your continued good health!

Doctor Referrals

What if I have a special health condition that my regular doctor cannot treat?

Your doctor may arrange for you to see a specialist when medically necessary. This is called a referral.

For most health care services, your doctor will be the only one you need to see. But if you have a special health condition, the PCP may arrange for you to see another doctor who has the special skills needed to treat you. In that case, the PCP will give you a form called a referral. You will need to give this form to the specialist.

If your doctor arranges for you to see a specialist, please respect him or her by being on time for your appointment. If you need to cancel an appointment, please call the specialist's office as far in advance as possible. Be sure to take the referral form with you when you go to see the specialist.

Some specialists include:

- Cardiologist – heart doctor,
- Oncologist – cancer doctor,
- Orthopedist – a doctor for the skeleton (bones),
- Hematologist – a doctor for blood problems

REMEMBER, the specialist can give you only those services requested by your primary care physician (PCP) on the referral request. The referral is good for a limited number of days.

If the specialist says you'll need more visits or another referral, the specialist should contact your primary care physician (PCP) or El Paso First Health Plans to make sure the added care will be covered.

If you are not sure what to do, or you would like help with making appointments, you can call the Member Services Department at (915) 532-3778 or 1-877-532-3778 if outside the calling area.

After Hours Care

How do I talk to my doctor/PCP when his/her office is closed?

Your doctor or another doctor covering for him/her is always available to you 24 hours a day.

If you need to speak to your PCP, and it is not during regular “office hours,” you should still call. (Remember, the PCP’s phone number is on your member identification card.) If the doctor’s answering service answers your call, just say you need a doctor to call you back. Give the answering service the information requested, and a doctor will call you back within 30 minutes.

Emergency Care

What if I have an emergency?

If you are sick or injured, call your doctor. The number is on your HealthCARE Options card.

He can instruct you on whether you need to go to the emergency room for care. Most medical problems do not need emergency care. The following are some examples:

- Earache
- Toothache
- Rash
- Colds, cough, sore throat, flu, or sinus problems
- Minor cooking burns
- Chronic back pain
- Minor headache
- Broken cast
- Stitches that need to be removed
- Prescription refills

If you have one of the above problems, call your PCP and your PCP will tell you what you should do.

IMPORTANT: Emergency Room services are only covered if you go to Thomason Hospital.

Thomason Hospital’s emergency room is there to treat an illness or injury that is sudden and severe. Emergency room doctors are trained to prevent an unexpected health problem from causing permanent damage or death. But, when people who are not in serious danger go to an emergency room, they often have to wait a long time for treatment. In some cases they would get the treatment they need more quickly at their doctor’s office.

Hospital Admissions

What if I need hospital care?

IMPORTANT: HealthCARE Options covers in-patient hospital services received only at Thomason Hospital.

As a resident of El Paso County, Thomason Hospital is your County hospital. If your PCP feels that you need to be in the hospital for special care, El Paso First will assign a Case Manager to work with you and your doctor to arrange special care services.

Prescription Drugs

What if I need medication?

IMPORTANT: The Thomason Outpatient Pharmacies will honor your prescriptions if they are prescribed by your doctor.

If the medicine your doctor prescribes is not in Thomason Hospital's formulary, your doctor will be contacted for further instructions. When you go to the pharmacy, you will be asked to present your HealthCARE Options identification card, so be sure you have it with you. You may also be asked for additional information to see if you qualify for available drug company assistance programs. The locations of the Thomason Hospital Pharmacies are listed below and prescriptions may be filled at any of these locations.

Thomason Pharmacy
300 S. Zaragoza, Bldg. B
El Paso, TX 79907
(915) 860-4039

Thomason Pharmacy
9849 Kenworthy
El Paso, TX 79924
(915) 745-4247

Thomason Pharmacy
4824 Alberta
El Paso, TX 79905
(915) 521-7705

IMPORTANT: You may also fill your prescriptions at any pharmacy, but you will be responsible for payment in full for the prescription.

Member Services

Member Services Toll Free Line

Who can I call if I have questions about health care services or my benefits?

Call the Member Services Department at (915) 532-3778 or 1-877- 532-3778 if outside the calling area.

Whenever you have a question about your health care services, you can get an answer by calling this number Monday through Friday from 7AM to 7PM and a Member Services Representative will answer.

Here are some of the things a Member Services Representative can do to help you:

- Explain what services are covered
- Help you choose a PCP if you don't have one
- Help you find a doctor close to your home
- Help you change a PCP
- Help you make an appointment
- Send you a new ID card
- Change your address or phone number

Translation Assistance

What if I do not understand the information sent to me?

HealthCare Options provides translation assistance for members who speak languages other than English.

If you need to have something translated, call the Member Services Line at **(915) 532-3778 or 1-877-532-3778** if outside the calling area. A Member Services Representative will put you in touch with someone who speaks your language.

HealthCare Options also offers Telecommunications Device for the Deaf (TDD) services for clients who have difficulty hearing. The TDD phone number is **(915) 532-3740**.

Your Benefits

Please understand this is a preventive program, not an insurance policy. Therefore, if you or your doctor have questions about the possible coverage of a service, please call the Member Services Department at **(915) 532-3778**. Approval for these services will be done on a case-by-case basis.

HealthCARE Options Benefits Schedule

Service	Description & Additional Information	Covered or Limited Services	Auth. Req.	Requested Co-pay
Annual Physical Exams	Includes one physical examination per enrollment year.	Covered	No	\$15.00
Cardiac Services	Hospital Cardiac Services outside of Thomason Hospital (RETGH) require pre-authorization.	Limited	Yes	
Casts, splints, dressings	Limited to casting during office visit.	Covered	No	
Chemotherapy	Only available at Thomason Hospital (RETGH)	Covered	No	\$250 per month
Diabetic supplies	1 meter every two years, syringes, alcohol swabs, testing strips, and insulin. Only available at Thomason Hospital (RETGH)	Covered	No	\$7.50
Diagnostic Imaging	Imaging services (CT scans, PET scans, MRI, etc.) Diagnostic Imaging Services outside of Thomason Hospital (RETGH) require pre-authorization.	Limited	Yes	\$35 for imaging services
	X-rays do not require pre-authorization.	Covered	No	\$20 for X-rays
Education	Instruction in preventative health care (e.g. diabetes education). Only available at Thomason Hospital (RETGH)	Covered	No	
Emergency Medical Services	ER treatments Only available at Thomason Hospital (RETGH)	Covered	No	\$35.00
Gynecological Services	Annual well women exam to include: mammogram, pelvic, and pap smear. Follow up exams require prior authorization.	Covered	No	\$15.00
Immunizations and Inoculations	Includes routine immunizations recommended by the American Academy of Pediatrics and the U.S. Public Health Services for people in the United States are covered. Immunizations for travel outside the United States, or for employment, school sports or extracurricular activities or recreational activities are not covered.	Covered	No	
Inpatient Hospital Services	Includes inpatient services and supplies, ICU, oxygen and ancillary charges. Labor and Delivery Services are not covered. Inpatient Hospital Services outside of Thomason Hospital (RETGH) require pre-authorization	Limited	Yes	\$150.00

In-network = Providers listed in the HCO Provider Directory

RETGH = R.E. Thomason General Hospital • EPCHD = El Paso County Hospital District • Limited = Only offered if criteria is met

OPTIONS of EL PASO™

Service	Description & Additional Information	Covered or Limited Services	Auth. Req.	Requested Co-pay
I.V. Therapy	I.V. Therapy Services outside of Thomason Hospital (RETGH) require pre-authorization	Limited	Yes	
Laboratory	Diagnostic services that are deemed medically necessary or under the direction of a physician. Laboratory services are covered for In-network providers only; to include Thomason Hospital (RETGH) based pathologist.	Covered	No	
Observation	Emergent and non-emergent Diagnostics requiring observation (e.g., cardiac cath., angiogram, etc.) Only available at Thomason Hospital (RETGH)	Covered	No	\$150.00
Outpatient Surgery including anesthesia	Outpatient Surgery including anesthesia outside of Thomason Hospital (RETGH) require pre-authorization.	Limited	Yes	\$150.00
Physician/Professional Services	Includes office visits, consultations, as well as services provided for the diagnosis or treatment of an illness or injury. Laboratory and X-rays associated with the provider visit will not require pre-authorization. These services will be covered for In-network provider/laboratory only.	Covered	No	\$15.00
Podiatry/Foot Care	Limited to diabetic conditions. Podiatry/Foot Care Services outside of Thomason Hospital (RETGH) require pre-authorization	Limited	Yes	\$15.00
Physician specialist visit authorized by PCP	Includes office visits to specialist physicians. Laboratory and X-rays associated with the provider visit will not require pre-authorization. These services will be covered for In-network provider/laboratory only.	Covered	No	\$15.00
Prescriptions/Pharmacy	EPCHD formulary. Only available at Thomason Hospital (RETGH)	Covered	No	\$7.50
Radiation Oncology	X-ray therapy for cancer. Radiation Oncology Services outside of Thomason Hospital (RETGH) require pre-authorization	Limited	Yes	
Reconstructive Surgery	Non-cosmetic. Reconstructive Surgery Services outside of Thomason Hospital (RETGH) require pre-authorization	Limited	Yes	
Rehabilitation services	Outpatient services covered for short term rehabilitation. Services will be limited to those that can be expected to significantly improve the patient's condition. Only available at Thomason Hospital (RETGH)	Covered	No	\$10 per visit

In-network = Providers listed in the HCO Provider Directory

RETGH = R.E. Thomason General Hospital • EPCHD = El Paso County Hospital District • Limited = Only offered if criteria is met

OPTIONS of EL PASO™

Service	Description & Additional Information	Covered or Limited Services	Auth. Req.	Requested Co-pay
Retinal/Ophthalmology Services	Retinal/Ophthalmology Services outside of Thomason Hospital (RETGH) require pre-authorization. Cataract surgery is not a covered benefit, only covered for emergent situations.	Limited	Yes	
Urgent Care	Care and urgent care clinics. Only available at Thomason Hospital (RETGH)	Covered	No	\$35
Urology Services	Urology Services outside of Thomason Hospital (RETGH) require pre-authorization	Limited	Yes	

Non-Covered Services

Service	Description & Additional Information	Not Covered Services
Acupuncture	Acupuncture, naturopathy and hypnotherapy.	Not covered
Alcohol and drug abuse treatment/detox treatment		Not covered
Allergy Testing Services		Not covered
Ambulance Services		Not covered
Amniocentesis		Not covered
Apnea Monitor		Not covered
Birth Center/Maternity clinic services		Not covered
Chiropractic services		Not covered
Cochlear Implants		Not covered
Clothing		Not covered
Corrective Appliances (hearing aids, cochlear implants)		Not covered
Cosmetic surgery	Cosmetic surgery or other reconstructive procedures (including any related prosthesis) that are not medically necessary; including, but not limited to, the following procedures: procedures to remove or alter sagging skin; change the appearance of any part of the body such as enlargement, reduction or implantation; hair transplant or removal; peeling or abrasion of the skin; any procedure that does not repair a functional disorder; and any procedure that is primarily intended to improve your physical appearance, whether for emotional, psychological or any other reason.	Not covered
Custodial Care	Inpatient or outpatient custodial care defined as those services or care that primarily helps with or supports daily living activities or can be given by people other than trained medical personnel. Care may be determined to be custodial even if it is prescribed by a physician or given by trained medical personnel.	Not covered
Dental Services	Non-emergent services and supplies for routine dental care, x-rays or exams, dental prosthesis, and treatment of teeth or periodontium (no braces, implants or dentures) are not covered.	Not covered

In-network = Providers listed in the HCO Provider Directory

RETGH = R.E. Thomason General Hospital • EPCHD = El Paso County Hospital District • Limited = Only offered if criteria is met

Non-Covered Services

Service	Description & Additional Information	Not Covered Services
Durable medical equipment (DME)		Not covered
Dialysis		Not covered
Enhanced services for children with complex and special needs		Not covered
Eye care	Non-covered services include: eyeglasses and contacts, refractive surgery, Iridotomy, Iridectomy, and Trabeculectomy	Not covered
Epidural/Subarachnoid infusion for chronic spasticity		Not covered
Experimental procedures or services	Includes any drug, device, treatment, or procedure that would not be used in the absence of the experimental or investigational drug, device, treatment or procedure. A drug, device, treatment, or procedure is considered experimental if it cannot be lawfully marketed with the approval of the US Food and Drug Administration and approval for marketing has not been given at the time it is provided.	Not covered
Extracorporeal membrane oxygenation (ECMO)		Not covered
Family Planning Services		Not covered
Genetic Specialty Services		Not covered
Hearing Aid services		Not covered
Home and Community Health Services		Not covered
Hospice Care		Not covered
Infertility Services	Diagnostic testing, medical services, reversal of sterilization, gamete intra-fallopian transfer, zygote intra-fallopian transfer and in vitro fertilization are not covered services. Donation, preservation, preparation, analysis and storage of sperm, eggs or embryos, drug therapies for stimulating ovulation and any costs related to surrogate parenting or any assisted reproductive technology or related treatments are not covered services.	Not covered
Licensed Marriage and Family Therapist		Not covered
Mental Health / Chemical Dependency Treatment	Includes inpatient, day hospital and outpatient services. Case management will assist the member and the physician in coordinating services with existing community resources.	Not covered
Military Hospital Services		Not covered
Obstetrics/Pre-natal care	Pre-natal and post-natal obstetrical care.	Not covered
Oral Surgery		Not covered
Organ Transplants		Not covered
Orthotics/Prosthetics		Not covered
Pediatric Services (newborn)		Not covered
Private inpatient hospital room		Not covered
Psychological counseling services		Not covered
Removal of Cataract/implant		Not covered
Routine circumcision		Not covered

In-network = Providers listed in the HCO Provider Directory

RETGH = R.E. Thomason General Hospital • EPCHD = El Paso County Hospital District • Limited = Only offered if criteria is met

Non-Covered Services

Service	Description & Additional Information	Not Covered Services
Services or supplies not authorized by a PCP/Physician		Not covered
Services provided outside US		Not covered
Sex Change Operations	Sex change surgery and related treatment including hormone therapy and medical or psychological counseling.	Not covered
Skilled Nursing Care		Not covered
Sleep Studies		Not covered
Stem Cell Transplant		Not covered
Surgical Treatment of Obesity	Includes gastric bypasses and balloons, stomach stapling and jaw wiring.	Not covered
Tissue Plasminogen Activator (TPA)		Not covered
Temporo Mandibular Joint (TMJ) Disorders		Not covered
Treatment for Erectile Dysfunction		Not covered
Vagus Nerve Stimulator		Not covered
Vasectomy		Not covered
Vocational Rehabilitation	Job related rehab	Not covered

In-network = Providers listed in the HCO Provider Directory

RETGH = R.E. Thomason General Hospital • EPCHD = El Paso County Hospital District • Limited = Only offered if criteria is met

Rights and Responsibilities

Your Rights:

- You have the right to get accurate, easy-to-understand information to help you make good choices about your doctors, and other providers.
- You have the right to be treated with respect and kindness when you visit a doctor's office.
- You have the right to be treated fairly by your doctors and other providers.

Your Responsibilities:

- Try to follow healthy habits, e.g., to exercise, to stay away from tobacco, and to eat a healthy diet.
- Become involved in the doctor's decisions about your treatments.
- Work together with your doctors and other providers to pick treatments for you that you have all agreed upon.
- If you make an appointment, try to get to the doctor's office on time. If you can't keep the appointment, be sure to call and cancel it.
- Inform your doctor of all medications you are taking, including non-prescription medications and those purchased in Mexico.

Remember to pay your doctor and other providers what you owe them.

Additional Information

Issues and Concerns

If you have a problem or concern, you may call (915) 532-3778 or 1-877-532-3778 if outside the calling area or write to El Paso First Health Plans.

Mail your letter to: El Paso First Health Plans
HealthCare Options Program
2501 N. Mesa Street
El Paso, Texas 79902

As soon as you call or write, a Member Services Representative will be assigned to help you. This person will try to resolve your concern quickly, possibly while you are waiting on the phone. If your concern cannot be resolved over the phone, you will receive a letter acknowledging your complaint within 5 days and a response to your complaint within 30 calendar days.

Important Phone Numbers

El Paso First Health Plans
HealthCare Options Program
2501 N. Mesa
El Paso, TX 79902
(915) 532-3778
(877) 532-3778 (Toll-Free)

Thomason Hospital
Enrollment Services
4815 Alameda Ave
El Paso, TX 79905
(915) 521-7929

Thomason Pharmacy
300 S. Zaragoza, Bldg. B
El Paso, TX 79907
(915) 860-4039

Thomason Pharmacy
9849 Kenworthy
El Paso, TX 79924
(915) 745-4247

Thomason Pharmacy
4824 Alberta
El Paso, TX 79905
(915) 521-7705

Información Adicional

Asuntos o Problemas

Si tiene algún problema o pregunta, llame al (915) 532-3778 o escriba a El Paso First Health Plans.

Envíe su carta a:
El Paso First Health Plans
HealthCARE Options
2501 N. Mesa Street
El Paso, Texas 79902

En cuanto llame o recibamos su carta, le asignaremos un representante de Servicios para Miembros quien intentará resolver rápidamente el problema, inclusive mientras espera en el teléfono. Si no se puede resolver su problema por teléfono, recibirá una carta reconociendo su queja antes de 5 días y una respuesta a su queja dentro de 30 días.

Números de Teléfono Importantes

El Paso First Health Plans

HealthCARE Options
2501 N. Mesa
El Paso, TX 79902
(915) 532-3778
(877) 532-3778 (Número Gratuito)

Hospital Thomason

Departamento de Inscripciones
4815 Alameda Ave.
El Paso, TX 79905
(915) 521-7929

Farmacia Thomason

300 S. Zaragoza, Edificio B
El Paso, TX 79907
(915) 860-4039

Farmacia Thomason

9849 Kenworthy
El Paso, TX 79924
(915) 745-4247

Farmacia Thomason

4824 Alberta
El Paso, TX 79905
(915) 521-7705

Notas

Servicios Excluidos

Síndrome de la Articulación Temporomandibular (ATM)		Excluido
Tratamiento para la Disfunción Eréctil		Excluido
Estimulador del Nervio Vago		Excluido
Vasectomía		Excluido
Rehabilitación Vocacional	Rehabilitación relacionada con el empleo	Excluido

Participantes en la Red= Los proveedores nombrados en el Directorio de Proveedores de HCO

RETGH = R.E. Thomason Hospital General • EPCHD = Distrito de Hospitales del Condado de El Paso • Limitado = Servicio cubierto solo si cumple los requisitos.

Derechos y Responsabilidades

Sus Derechos:

¿Cuáles son mis derechos como miembro de HealthCARE Options?

HealthCARE Options quiere que sus miembros conozcan todos sus derechos y responsabilidades.

Sus derechos son los siguientes:

- Tiene el derecho de obtener información precisa, fácil de entender, que le ayude a tomar decisiones correctas acerca de sus doctores y demás proveedores.
- Tiene el derecho de ser tratado con respeto y amabilidad en la oficina de su doctor.
- Tiene el derecho de ser tratado con imparcialidad por cualquier proveedor dentro del programa médico.

Sus Responsabilidades:

Tanto usted como HealthCARE Options están interesados en que su salud mejore. Usted puede ayudar asumiendo las siguientes responsabilidades:

- Trate de practicar buenos hábitos como hacer ejercicio, no fumar, y comer una dieta saludable.
- Participe en las decisiones de su tratamiento médico.
- Trabaje junto con los proveedores del plan médico para seleccionar tratamientos en los que todos concuerden.
- Si hace una cita, llegue a tiempo al consultorio. Si no puede cumplir con una cita, recuerde de llamar para cancelarla lo más antes posible.
- Informe a su doctor acerca de cualquier medicamento que esté tomando incluyendo aquellos que compre sin receta o adquiera en México.

Recuerde de pagar lo que le debe a sus proveedores.

Servicios Excluidos

Servicio	Descripción e Información Adicional	Servicios Excluidos
Servicios de infertilidad	Exámenes de diagnóstico, servicios médicos, inversión de esterilización, traslado intra-falopial de gametos, traslado intra-falopial de cigotos y fertilización en vitro no son servicios cubiertos. La donación, preservación, preparación, análisis y almacenamiento de esperma, huevos o embriones, terapia de drogas para estimular la ovulación y cualquier costo relacionado con madre de alquiler o cualquier tecnología de ayuda para la reproducción o tratamientos, no son servicios cubiertos.	Excluido
Terapeuta acreditado y especializado en el matrimonio y la familia		Excluido
Salud Mental/ Tratamiento para la Dependencia de Fármacos	Incluye, pacientes internos, internados por un día y no internados. La administración de casos ayudara al paciente y al médico a coordinar los servicios usando recursos disponibles en la comunidad.	Excluido
Servicios de Hospital Militar		Excluido
Obstetricia/Cuidado prenatal	Cuidado obstétrico prenatal y postnatal.	Excluido
Cirugía Oral		Excluido
Transplante de Órganos		Excluido
Ortesis/Prótesis		Excluido
Servicios de Pediatría (recién nacidos)		Excluido
Cuarto Privado para Paciente Internado		Excluido
Servicios de Consejería Psicológica		Excluido
Eliminación de Cataratas/Implantes		Excluido
Circuncisión de Rutina		Excluido
Servicios o Artículos no autorizados por un PCP/Doctor		Excluido
Servicios proveídos en el extranjero		Excluido
Operaciones de Cambio de Sexo	Cirugía de cambio de sexo y tratamiento, incluyendo terapia de hormonas y consejería médica o psicológica.	Excluido
Cuidado Profesional de Enfermería		Excluido
Estudios del Sueño		Excluido
Transplante de Médula Ósea		Excluido
Tratamiento Quirúrgico para la Obesidad	Incluye derivaciones y globos gástricos, engrapado del estomago y fijación de la mandíbula.	Excluido
Activador Tisular del Plasminogeno (TPA)		Excluido

Participantes en la Red= Los proveedores nombrados en el Directorio de Proveedores de HCO

RETGH = R.E. Thomason Hospital General • EPCHD = Distrito de Hospitales del Condado de El Paso • Limitado = Servicio cubierto solo si cumple los requisitos.

Servicios Excluidos

Servicio	Descripción e Información Adicional	Servicios Excluidos
Cirugía Cosmética	Cirujía cosmética u otro procedimiento reconstructivo (incluyendo prótesis) que no son medicamente necesarios, incluyendo, pero no limitado a, los siguientes procedimientos: procedimientos para remover o alterar piel flácida, cambiar la apariencia de cualquier parte de el cuerpo como agrandamiento, reducción o implante; trasplante o extracción de cabello, abrasión en la piel; cualquier otro procedimiento que no corrija un disturbio del funcionamiento; y cualquier otro procedimiento que tenga como interés principal mejorar la apariencia física, ya sea por razones emocionales, psicológicas u otras.	Excluido
Cuidado de un Custodio o Guardián	El cuidado a pacientes internos o no internos de un custodio o un guardián se define como los servicios o cuidados que principalmente ayudan o apoyan al paciente a llevar a cabo las actividades diarias, o que pueden ser brindados por personas que no son parte del personal médico. Los servicios pueden ser considerados cuidados de un custodio a guardián aunque sean recetados por un doctor o brindados por alguien que es parte del personal médico.	Excluido
Servicios Dentales	Servicios que no son de emergencia y artículos para el cuidado dental de rutina, rayos-x o exámenes, prótesis dentales, y tratamientos para los dientes o periodoncia (no frenos, implantes o dentaduras) no están cubiertos.	Excluido
Equipo Médico Duradero (DME)		Excluido
Díálisis		Excluido
Servicios especiales para niños con necesidades complejas		Excluido
Cuidado de los Ojos	Servicios excluidos incluyen: lentes de armazón y de contacto, cirugía refractiva, iridotomía, iridectomía y trabeculectomía.	Excluido
Infusiones Epidurales/ Subaracnoides para la espasticidad crónica		Excluido
Procedimientos o Servicios Experimentales	Incluye cualquier medicina, aparato, tratamiento o procedimiento que no se usaría en la ausencia de una medicina, aparato, tratamiento o procedimiento es considerado experimental si no ha recibido aprobación por parte de la Administración de Drogas y Alimentos de Estados Unidos.	Excluido
Oxigenación por membrana extracorpórea (ECMO)		Excluido
Servicios de Planeación Familiar		Excluido
Servicios Genéticos Especializados		Excluido
Servicios de Ayuda Auditiva		Excluido
Servicios de Salud en la Casa y la Comunidad		Excluido
Atención Médica en una Residencia para Enfermos		Excluido

Participantes en la Red= Los proveedores nombrados en el Directorio de Proveedores de HCO

RETGH = R.E. Thomason Hospital General • EPCHD = Distrito de Hospitales del Condado de El Paso • Limitado = Servicio cubierto solo si cumple los requisitos.

Servicio	Descripción e Información Adicional	Cubiertos/ Limitados	Requiere Autorización	Co-pago Requerido
Servicios de Rehabilitación	Servicios de rehabilitación de corto tiempo son cubiertos solo para pacientes no internos. Servicios serán limitados solo aquellos que puedan ayudar significativamente a mejorar la condición del paciente. Solo disponible en el Hospital Thomason (RETGH)	Cubierto	No	\$10 por visita
Servicios de Oftalmología	Servicios de oftalmología fuera de el Hospital Thomason (RETGH) requieren previa autorización. Cirugía de cataratas no es cubierta. Solo si es una situación de emergencia.	Limitado	Si	
Servicios de Urgencias	Tratamientos y clínicas de urgencias Solo disponibles en el Hospital Thomason (RETGH)	Cubierto	No	\$35
Servicios de Urología	Servicios de urología fuera del Hospital Thomason (RETGH) requieren previa autorización.	Limitado	Si	

Servicios Excluidos

Servicio	Descripción e Información Adicional	Servicios Excluidos
Acupuntura	Acupuntura, naturopatia e hipnoterapia.	Excluido
Tratamiento contra el abuso de drogas y alcohol/tratamiento de desintoxicación		Excluido
Pruebas para las Alergias		Excluido
Ambulancias		Excluido
Amniocentesis		Excluido
Monitores de Apnea		Excluido
Clínicas de Nacimiento/ Clínicas de Maternidad		Excluido
Servios Quiroprácticos		Excluido
Implantes Cocleares		Excluido
Ropa		Excluido
Aparatos correctivos (implantes auditivos, implantes cocleares)		Excluido

Participantes en la Red= Los proveedores nombrados en el Directorio de Proveedores de HCO

RETGH = R.E. Thomason Hospital General • EPCHD = Distrito de Hospitales del Condado de El Paso • Limitado = Servicio cubierto solo si cumple los requisitos.

OPTIONS of EL PASO™

Servicio	Descripción e Información Adicional	Cubiertos/ Limitados	Requiere Autorización	Co-pago Requerido
Servicios de Hospital a Pacientes Internos	Incluye servicios a pacientes internados y artículos médicos utilizados, Unidad de Cuidado Intensivo (ICU), oxígeno y cargos auxiliares. Servicios de parto no son cubiertos. Servicios de Hospital a pacientes internos fuera del Hospital Thomason (RETGH) requieren previa autorización.	Limitado	Si	\$150.00
Terapia Intravenosa	Servicios de terapia intravenosa fuera del Hospital Thomason (RETGH) requieren previa autorización.	Limitado	Si	
Laboratorio	Servicios de diagnóstico que son médicamente necesarios o recetados por un doctor. Servicios de laboratorio son cubiertos solo con receta médica de un proveedor participante en la red de proveedores, incluyendo patólogos del Hospital Thomason (RETGH).	Cubierto	No	
Servicios de Observación	Servicios de observación de emergencia y no emergencia (ejemplo: cateterización cardiaca, angiograma, etc) Solo disponible en el Hospital Thomason (RETGH)	Cubierto	No	\$150.00
Cirugía a Pacientes no Internos, Incluyendo Anestesia	Cirugía a pacientes no internos incluyendo anestesia fuera del Hospital Thomason (RETGH) requieren previa autorización.	Limitado	Si	\$150.00
Servicios de Doctor y de Profesionales.	Incluye consultas medicas, servicios de diagnóstico para el tratamiento de enfermedades o lesiones. Servicios de laboratorio y Rayos-X brindados durante la consulta medica no necesitaran previa autorización. Estos servicios serán cubiertos solo si el doctor/laboratorio es participante en la red de proveedores.	Cubierto	No	\$15.00
Podiatría/Cuidado de los Pies	Solo si es relacionado con la diabetes. Servicios de podiatria o cuidado de los pies fuera del Hospital Thomason (RETGH) requieren previa autorización.	Limitado	Si	\$15.00
Consulta con Especialistas solo si es recetado por su PCP	Incluye consultas con doctores especialistas. Laboratorio y rayos-x brindados durante la consulta no necesitan previa autorización. Estos servicios son cubiertos solo si el doctor/laboratorio es participante en la red de proveedores.	Cubierto	No	\$15.00
Recetas Medicas/ Farmacias	Formulario de Distrito de Hospitales del Condado de El Paso (EPCHD). Solo disponible en el Hospital Thomason (RETGH)	Cubierto	No	\$7.50
Oncología y Radiación	Terapia de rayos-x contra el cáncer Servicios de radiación fuera del Hospital Thomason (RETGH) requieren previa autorización.	Limitado	Si	
Cirugía Reconstructiva	No-Cosmética Servicios de cirugía reconstructiva fuera del Hospital Thomason (RETGH) requieren previa autorización.	Limitado	Si	

Participantes en la Red= Los proveedores nombrados en el Directorio de Proveedores de HCO

RETGH = R.E. Thomason Hospital General • EPCHD = Distrito de Hospitales del Condado de El Paso • Limitado = Servicio cubierto solo si cumple los requisitos.

Sus Beneficios

Por favor comprenda que este es un programa de salud preventivo, no una aseguranza médica. Si usted o su doctor tienen alguna pregunta acerca de los servicios que cubre el programa, por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros al **(915) 532-3778**. En ciertos casos se pueden aprobar servicios médicos adicionales.

Paquete de Beneficios de HealthCARE Options

Servicio	Descripción e Información Adicional	Cubiertos/ Limitados	Requiere Autorización	Co-pago Requerido
Examen Físico Anual	Incluye un examen físico por cada año de inscripción.	Cubierto	No	\$15.00
Servicios Cardiacovasculares	Servicios cardiovasculares fuera del Hospital Thomason (RETGH) requieren previa autorización.	Limitado	Si	
Cabestrillos, Férulas y Vendajes	Limitado a servicios brindados durante una consulta médica.	Cubierto	No	
Quimioterapia	Solo disponible en el Hospital Thomason (RETGH)	Cubierto	No	\$250 por mes
Artículos para el control de la diabetes	1 medidor cada 2 años, jeringas, algodones con alcohol, tiras de prueba e insulina, solo disponible en el Hospital Thomason (RETGH).	Cubierto	No	\$7.50
Servicios Diagnósticos y de Radiología	Servicios de radiología (Imágenes CT, PET, MRI etc.) Servicios diagnósticos de radiología fuera del Hospital Thomason (RETGH) requieren previa autorización.	Limitado	Si	\$35 por servicio
	Rayos-X no requieren previa autorización.	Cubierto	No	\$20 por rayos-x
Educación	Instrucciones en cuidados preventivos (ejemplo: clases sobre la diabetes) Solo disponible en el Hospital Thomason (RETGH)	Cubierto	No	
Servicios de Emergencia	Tratamientos en la Sala de Emergencias Solo disponible en el Hospital Thomason (RETGH)	Cubierto	No	\$35.00
Servicios de Ginecología	Examen anual para el bienestar de la mujer incluye: mamografía, examen pélvico y examen papanicolaou. Exámenes adicionales requieren previa autorización.	Cubierto	No	\$15.00
Vacunas e Inoculaciones	Incluye vacunas rutinarias recomendadas por la Academia Americana de Pediatría y por los Servicios de Salud Publica de los Estados Unidos. Vacunas requeridas para viajar al extranjero, para conseguir un empleo, para participar en deportes escolares o actividades extracurriculares no son cubiertas.	Cubierto	No	

Participantes en la Red= Los proveedores nombrados en el Directorio de Proveedores de HCO

RETGH = R.E. Thomason Hospital General • EPCHD = Distrito de Hospitales del Condado de El Paso • Limitado = Servicio cubierto solo si cumple los requisitos.

Asistencia en Traducción

¿Qué pasa si no entiendo la información que me mandan?

HealthCARE Options ofrece asistencia en traducciones a los miembros que hablan idiomas distintos al inglés.

Si necesita ayuda, llame a la Oficina de Servicios para Miembros al **(915) 532-3778**. Un Representante de Servicios para Miembros lo comunicará con alguien que hable su idioma.

HealthCARE Options también ofrece servicios de Dispositivo de Telecomunicaciones para Sordos (TDD) a los clientes con problemas auditivos. El número de teléfono TDD es el **(915) 532-3740**.

Cuidado Hospitalario

¿Y si necesito ser internado en el hospital?

IMPORTANTE: HealthCARE Options cubre gastos de hospitalización recibidos solo en el Hospital Thomason.

Como residente de El Paso, el Hospital Thomason es su hospital. Si su doctor cree que necesita ingresar al hospital, El Paso First Health Plans le asignará una enfermera para que, junto con su doctor, arregle los servicios especiales que usted necesite.

Recetas Médicas

¿Y si necesito medicamentos?

IMPORTANTE: La farmacia para pacientes externos del Hospital Thomason surtirá la receta expedida por su doctor.

Si la medicina que le recetó su doctor no está en el cuadro básico de medicamentos del Hospital Thomason, se le avisará a su doctor. Cuando vaya a la farmacia, le pedirán que muestre la tarjeta de HealthCARE Options, así que asegúrese de llevarla. También le pueden pedir información adicional para ver si califica para otros programas de asistencia médica patrocinados por las compañías farmacéuticas. Las siguientes son las direcciones de las farmacias de Thomason. Usted puede surtir sus recetas en cualquiera de estas farmacias.

Farmacia Thomason
300 S. Zaragoza, Edificio B
El Paso, TX 79907
(915) 860-4039

Farmacia Thomason
9849 Kenworthy
El Paso, TX 79924
(915) 745-4247

Farmacia Thomason
4824 Alberta
El Paso, TX 79905
(915) 521-7705

IMPORTANTE: También puede surtir su receta en cualquier farmacia, pero tendrá que pagar precio completo por los medicamentos.

Servicios para Miembros

Línea Gratuita Para Miembros

***¿A quién puedo llamar si tengo dudas sobre mis beneficios o servicios médicos?
Llame a la Oficina de Servicios para Miembros al (915) 532-3778.***

Siempre que tenga una duda acerca de sus servicios médicos, puede aclararla por teléfono. Llame a la Oficina de Servicios para Miembros de lunes a viernes de las 7AM a las 7PM. Un representante contestará su llamada.

Las siguientes son algunas cosas en las que puede ayudar el Representante de Servicios para Miembros:

- Explicarle los servicios que cubre el programa
- Ayudarle a escoger a un PCP si no tiene uno
- Ayudarle a encontrar a un doctor cerca de su casa
- Ayudarle a cambiar de PCP
- Ayudarle a hacer una cita
- Enviarle tarjetas nuevas
- Cambiar su dirección o número de teléfono

RECUERDE, que un especialista solo le brindará los servicios solicitados por su doctor de atención primaria (PCP) en el formulario de referencia. El formulario es válido por ciertos días.

Si el especialista le dice que necesita verlo de nuevo, él tiene que ponerse en contacto con su doctor de cuidado primario (PCP) o con El Paso First Health Plans para verificar que la atención adicional sea cubierta.

Si no está seguro de lo que debe hacer, o si desea asistencia para hacer una cita, puede llamar a Servicios para Miembros al **(915) 532-3778**.

Cuidado Médico Después de las Horas de Trabajo

***¿Puedo hablar con mi doctor o PCP después de las horas de oficina?
Su doctor u otro doctor en su lugar siempre están disponibles las 24 horas de el día.***

Si necesita hablar con su PCP, y no son “horas de oficina” normales, de todos modos hable. (Recuerde que el número de teléfono de su PCP se encuentra en su tarjeta). Si el servicio de contestación de su doctor responde a su llamada, diga que necesita que su doctor le hable. Proporcione la información que le pida el servicio de contestación y un doctor le hablará antes de pasar 30 minutos.

Cuidado de Emergencia

***¿Y si tengo una emergencia?
Si se enferma o lesiona, llame a su doctor. El número se encuentra en su tarjeta de HealthCARE Options. Su doctor le dirá si usted necesita ir a la sala de emergencias.***

La mayoría de los problemas médicos no requieren atención de emergencia. Los siguientes son algunos ejemplos. Si usted tiene uno de los siguientes problemas, llame a su PCP y él le dirá lo que debe hacer.

- Dolor de oído
- Dolor de muelas
- Vómito
- Resfriado, tos, dolor de garganta, gripe, o problemas nasales
- Quemaduras leves
- Dolor de espalda crónico
- Dolor de cabeza leve
- Rotura de yeso
- Puntadas que hay que quitar
- Surtido de recetas

IMPORTANTE: Los servicios en la sala de emergencias son cubiertos solo si va al Hospital Thomason.

La sala de emergencias del Hospital Thomason está allí para tratar una enfermedad severa y repentina. Los doctores de emergencias están capacitados para evitar que un problema de salud inesperado le vaya a causar daños permanentes o la muerte. Normalmente, cuando las personas acuden a la sala de emergencias cuando no se encuentran en peligro grave, tienen que esperar mucho tiempo para recibir tratamiento. En algunos casos recibirían el tratamiento más pronto si acudieran al consultorio de su doctor.

Sugerencias al hacer una cita:

- Llame con anticipación por teléfono para hacer una cita, a menos que sea una emergencia.
- Esté preparado para decirle a la recepcionista su problema para que así ella pueda apartar el tiempo suficiente para su cita.
- Si tiene un problema médico que requiera de atención el mismo día, llame de inmediato a su PCP.
- Si no puede cumplir con la cita, llame al menos 24 horas antes para cancelar.
- Algunas veces todo lo que necesita es un consejo de su PCP. En este caso, solo llame a la oficina de su PCP y hable con la recepcionista. Ella le pasará el recado a su PCP y alguien se comunicará con usted.

Exámenes Regulares de la Salud

¿Pero yo me siento bien, aún así necesito un examen general?

Usted necesita consultar a su doctor para un examen general aunque usted se sienta bien.

En años recientes, los avances en la medicina han ayudado a más personas a mantenerse saludables y a recuperarse más pronto de las enfermedades o lesiones. Sin embargo, para poder beneficiarse de muchos de estos avances, se tiene que acudir al doctor a exámenes periódicos, aún cuando no se sienta enfermo. De esta forma, si empieza con algún problema, puede llamar a un doctor que ya lo conoce, y que conoce su estado de salud normal. Su doctor será la persona más calificada para tratar rápidamente su problema.

Recuerde que no hay razón para aplazar una visita con su doctor cuando se sienta preocupado por su salud. No ahorrará tiempo si espera hasta sentirse enfermo para ir a la sala de emergencias del hospital. El acudir con su doctor cuando se siente bien no es pérdida de tiempo para nadie. ¡Es una inversión para continuar con buena salud!

Referencias Médicas

¿Y si necesito ir a un especialista?

Su doctor puede hacer arreglos para que usted vaya a un especialista, cuando sea necesario.

Para la mayoría de los servicios médicos, su doctor será el único que necesitará ver. Si sufre de algún problema especial, su PCP puede referirlo con otro doctor que tiene conocimientos especiales para tratarle. En este caso, su PCP le dará un formulario de referencia que deberá entregar al especialista.

Si su doctor lo refiere con un especialista, demuéstrole respeto presentándose a tiempo a su cita. Si necesita cancelar una cita, llame al consultorio del especialista con la mayor anticipación posible. Asegúrese de llevar su formulario de referencia con usted.

Algunos de los especialistas son:

- Cardiólogo – doctor especializado en el corazón
- Oncólogo – doctor especializado en cancer
- Ortopedista – doctor especializado en los huesos
- Hematólogo – especialista en problemas de la sangre

Cómo Recibir los Servicios de HealthCARE Options

Cómo Seleccionar su Doctor

¿Como escojo un doctor para mi familia y para mí?

Cuando se inscribe en el Programa de HealthCARE Options, usted puede escoger a un doctor para usted y cada miembro de su familia que reúna los requisitos de elegibilidad. Si no selecciona un doctor, uno sera asignado para usted.

Todos los doctores y proveedores han sido escogidos porque son personas calificadas, que tratan y se interesan por la salud de sus pacientes.

IMPORTANTE: Su doctor le ayudará a administrar sus necesidades de servicios médicos. Es importante que le proporcione toda la información que pueda acerca de su salud.

Cómo Cambiar de Doctor

¿Puedo cambiar de doctor cuando tenga este programa?

Sí, puede cambiar de doctor hasta 4 veces al año.

Si posteriormente decide que el PCP que escogió no satisface sus necesidades, puede escoger a otro. Puede cambiar hasta cuatro veces de PCP en un periodo de doce meses. Basta con llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **(915) 532-3778**. Un representante le hará algunas preguntas tales como:

- ¿Que tan cerca desea que le quede el consultorio del doctor?
- ¿Necesita un doctor que hable cierto idioma?
- ¿Prefiere a un doctor o a una doctora?
- ¿Prefiere un centro de salud calificado por el gobierno federal o alguna otra clínica de servicios básicos?

Basado en sus respuestas, el representante le sugerirá algunos doctores que lo pueden atender. Haremos todo lo posible para ayudarle a encontrar a un doctor que sea apropiado para usted. En la mayoría de los casos podrá comenzar a ver a sus nuevo doctor el primer día de el siguiente mes.

Le pedimos que no cambie de PCP sin notificar a El Paso First Health Plans primero. Si acude a un nuevo doctor sin avisarnos, corre el riesgo de que los servicios no sean cubiertos.

Cómo Hacer Citas Con su Médico

¿Cuánto tiempo debo esperar para consultar a mi doctor?

Cuando necesite consultar a su doctor, llame con anticipación para hacer una cita.

Si hace una cita, no tendrá que esperar mucho para ver al doctor. El nombre de su doctor y su teléfono está escrito en su tarjeta. Respete al doctor presentándose a tiempo a sus citas. Si necesita cancelar una cita, llame al consultorio del doctor con la mayor anticipación posible. Si la cita es para más tarde ese día, quizá le convenga llamar para preguntar si su PCP no se ha retrasado.

Volver a Solicitar

Después de un año de cobertura usted va a necesitar hacer solicitud al programa. Su tarjeta de identificación tiene una fecha de vencimiento que representa el día que su cobertura terminará. Usted va a recibir una carta recordándole de reaplicar 60 días antes de su fecha de vencimiento. La carta le va a proveer con información en cuanto a dónde necesita ir para reaplicar y los documentos que necesita entregar con su solicitud.

Quince días después de que le llegue la carta, va a recibir una postal volviéndole a recordar que debe reaplicar. Si no reaplica a tiempo, existe la posibilidad de que no pueda hacerlo después. Hay un número limitado de lugares en el programa.

Si tiene alguna pregunta, por favor llame al departamento de Servicios para Miembros al **(915) 532-3778 o 1-877-532-3778** si fuera del área telefónica.

Su Tarjeta de Identificación

**¿Cómo sé que me aceptaron para el programa de salud HealthCARE Options?
Usted recibirá una tarjeta de identificación que contiene la siguiente información:**

- Nombre y número de teléfono de su doctor.
- El día en que calificó para el programa.
- Número de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros.
- El número al cual puede llamar para cualquier pregunta o problema – que es el **(915) 532-3778**.

Usted recibirá una tarjeta parecida a la que está al lado derecho:

Cuando vaya al consultorio, se le pedirá que muestre que es miembro del programa de HealthCARE Options. Esto se demuestra con su tarjeta. Si guarda esta tarjeta de identificación en su cartera o bolsa, tendrá la seguridad de llevarla a sus citas. Esta tarjeta de identificación es válida mientras sea miembro de HealthCARE Options.



Nunca preste su tarjeta de HealthCARE Options a nadie.

Si llega a extraviarla o se la roban, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **(915) 532-3778 o 1-877-532-3778** para que un representante de esta oficina le envíe una de repuesto.

Cómo HealthCARE Options Trabaja para Usted

Sobre HealthCARE Options

HealthCARE Options es un programa que ha reemplazado el programa Community Voices. Community Voices fue un programa creado por un subsidio de la fundación W.K. Kellogg y fundado en parte por R.E. Thomason General Hospital. Un grupo de agencias comunitarias de El Paso establecieron el program para personas de bajos ingresos no cubierta por aseguranzas médicas pagadas por el gobierno o por empleadores. Community Voices pagaba por servicios de salud básicos, primordialmente de prevención y de cuidado de especialidad limitado.

Después de que el subsidio W.K. Kellogg se terminó en Junio del 2003, el Hospital Thomason, en su compromiso con la comunidad de El Paso, decidió financiar totalmente y mejorar el programa. En abril 1, 2004, HealthCARE Options nació.

HealthCARE Options es un programa nuevo y mejorado creado sobre la fundación de Community Voices. El programa incluye beneficios mejorados que le darán a miembros la capacidad de cuidar mejor de su salud.

¿Cuáles son los beneficios de HealthCARE Options?

- Usted puede escoger su propio proveedor de salud, ya sea doctor, enfermera(o) calificada(o) asistente de doctor.
- Su proveedor está disponible las 24 horas del día, en persona o por teléfono, o hace los arreglos para que usted consulte a otro doctor, incluyendo los fines de semana y días festivos.
- Su doctor le da tratamiento para los problemas más comunes de salud.
- Si necesita tratamiento o exámenes, su doctor hará los arreglos para usted.
- Si necesita ver a un especialista, por ejemplo para alergias, su doctor hace los arreglos para usted.

HealthCARE Options le permite seleccionar a su propio proveedor de atención primaria. Este proveedor de atención primaria puede ser un doctor, enfermera(o) o asistente de doctor. En este manual, llamaremos “PCP” o “doctor” al proveedor de atención primaria.

La ventaja principal del HealthCARE Options es que usted tendrá su propio doctor. Este doctor le ayudará a que usted obtenga los servicios médicos que necesita. El doctor le dará la información necesaria para tomar decisiones acerca de su tratamiento.

Con HealthCARE Options, usted no tiene por qué estar confundido respecto a quien llamar para obtener servicios médicos. Su doctor o proveedor de atención primaria es la primera persona a quien debe llamar cuando tenga algun problema de salud o alguna duda. Su doctor le proporcionará los servicios médicos o le enviará con alguien que lo pueda ayudar.

Bienvenido

Nuestra prioridad es ayudarle a usted a mantenerse sano. Para ayudarle a familiarizarse con HealthCARE Options y los servicios disponibles a usted como miembro de HealthCARE Options, le hemos provisto con este manual del miembro. El manual está lleno de información importante. Por favor léalo y subraye o escriba en las secciones que sean de interés para usted.

Indice de Materias

Cómo HealthCARE Options Trabaja para Usted

Sobre HealthCARE Options	3
Cuales son los beneficios de HealthCARE Options	3
Volver a Solicitar.....	4
Su Tarjeta de Identificación	4

Cómo Recibir los Servicios de HealthCARE Options

Cómo Seleccionar a Su Doctor	5
Cómo Cambiar de Doctor	5
Cómo Hacer Citas Con Su Médico	5
Exámenes Regulares de la Salud	6
Referencias Médicas	6
Cuidado Médico Después de las Horas de Trabajo	7
Cuidado de Emergencia	7
Cuidado Hospitalario	8
Recetas Médicas.....	8

Servicios Para Miembros

Línea Gratuita Para Miembros.....	8
Asistencia en Traducción	9

Sus Beneficios

Paquete de Beneficios de HealthCARE Options	10
---	----

Derechos y Responsabilidades

Sus Derechos.....	14
Sus Responsabilidades	14

Información Adicional

Asuntos o Problemas.....	15
Números de Teléfono Importantes	15