

Su médico personal

Su médico de atención primaria (PCP) puede coordinar toda su atención

Si necesita atención médica, llame primero al consultorio de su médico en cualquier momento, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Su médico sabrá cómo ayudar. La mayoría de los servicios de atención médica que no sean de emergencia debe planificarse a través de su PCP.

Usted cuenta con cobertura para servicios de salud las 24 horas del día, los siete días de la semana. Horizon NJ Health cubre los servicios prestados por PCP, especialistas, dentistas, especialistas dentales, enfermeros parteros certificados, enfermeros con práctica médica certificados, especialistas en enfermería clínica, asistentes de médicos y clínicas independientes dentro de la red de Horizon NJ Health. En ocasiones, su PCP puede solicitarles ayuda a otros proveedores de atención médica para que les brinden sus servicios a usted y su familia de manera rápida.

Preguntas y respuestas sobre su médico y su dentista

P. Si tengo Medicare y NJ FamilyCare, ¿debo consultar a mi PCP de Horizon NJ Health?

R. Para la mayoría de los servicios de salud, usted puede ver a sus médicos de Medicare siempre que ellos acepten pacientes que tengan Medicare. NJ FamilyCare cubre algunos servicios que Original Medicare no cubre, incluidos los siguientes:

- Servicios dentales
- Servicios para la vista
- Servicios para la audición
- Suministros para la incontinencia
- Servicios de asistencia de atención personal (para algunos miembros)
- Atención médica de día (para algunos miembros)
- Programa de preferencias personales (para algunos miembros)

Para obtener estos servicios, solo debe consultar a un médico que esté dentro de la red de Horizon NJ Health.

P. ¿Qué sucede si quiero cambiar mi médico?

R. Puede cambiar su PCP en cualquier momento, a menos que esté en un Programa de asignación cerrada de proveedores. Servicios para miembros puede ayudarlo a elegir un médico nuevo y le enviará una tarjeta de identificación de miembro de Horizon NJ Health nueva con el nombre y el número de teléfono del médico nuevo. También puede pedir cambiar su PCP a través de horizonNJhealth.com.

A veces, Horizon NJ Health puede denegar una solicitud de cambio de médico, incluyendo lo siguiente:

- Si un PCP solicita que no se incluya un determinado miembro en su lista de pacientes.
- Si un PCP tiene demasiados pacientes y no puede aceptar más.

Es importante tener una relación positiva y saludable con su médico. Si el PCP cree que no puede seguir trabajando con un determinado miembro, puede solicitar que lo pasen a otro PCP. Un PCP puede solicitar que un miembro se cambie a otro médico si:

- No puede solucionar los conflictos con el miembro.
- Un miembro no sigue las instrucciones de atención médica y esto le impide al médico proceder de manera segura o ética con los servicios de atención médica para el miembro.
- Si un miembro ha iniciado acciones legales contra el PCP.

Su médico personal (continuación)

P. ¿Cómo encuentro un dentista o especialista dental?

R. Si necesita encontrar un dentista o un especialista dental, puede seleccionar uno de nuestra lista de proveedores participantes en horizonNJhealth.com. Haga clic en *Find a Doctor (Buscar un médico)* y seleccione *Dentist (Dentista)*, o llame a Servicios para miembros para obtener asistencia al **1-800-682-9090** (TTY **711**). No necesita una referencia para consultar a un especialista dental participante. También puede cambiar su dentista cuando inicie sesión en horizonNJhealth.com.

P. ¿Cómo puedo saber si debo ir a un médico o dentista para obtener atención?

R. El tratamiento dental normalmente incluye servicios que se realizan sobre los dientes o para arreglar o reemplazar dientes, como empastes, extracciones (remoción de dientes), dentaduras postizas y coronas (recubrimientos). Algunos tratamientos pueden requerir consultar a un especialista dental, como un cirujano bucal y maxilofacial o un prostodoncista maxilofacial (reemplazo de estructuras faciales perdidas por enfermedad o traumatismo).

El tratamiento médico, la mayoría de las veces, incluye servicios que no están relacionados directamente con los dientes, como tratamientos para fracturas de mandíbula o extracciones de quistes y tumores malignos o benignos en la boca.

Si no está seguro, también puede llamar a Servicios para miembros para solicitar ayuda al **1-800-682-9090** (TTY **711**).

P. ¿Qué sucede si necesito consultar a un especialista?

R. En ocasiones, es posible que su PCP decida que usted acuda a un **especialista** participante. Si tiene una afección que requiera de la atención continua de un especialista participante (como una enfermedad renal o VIH) o tiene una afección o enfermedad incapacitante o potencialmente mortal, el especialista puede actuar como su PCP y proveedor de atención especializada.

P. ¿Qué sucede si mi afección requiere atención por parte de un médico o dentista que no participa en Horizon NJ Health?

R. La red de Horizon NJ Health cuenta con miles de médicos, dentistas generales y especialistas médicos y dentales ubicados por todo Nueva Jersey. Si no contamos con un médico que atienda su afección, trabajaremos con su PCP o dentista para garantizar que usted obtenga la atención que necesita.

También puede obtener una aprobación especial por parte de Horizon NJ Health para consultar a un médico fuera de la red si lo necesita. Su médico o dentista deberá comunicarse con Horizon NJ Health. Si consulta a un médico fuera de la red sin la aprobación de Horizon NJ Health, deberá pagar esos servicios por su cuenta.



¿Qué sucede si no puedo contactarme con mi médico o dentista de inmediato?

Puede suceder en ocasiones, a lo mejor por la noche o durante los fines de semana, que su médico o dentista no se encuentren en el consultorio. Debe llamar al consultorio de su médico o dentista de todos modos. Su médico o dentista tiene un plan preparado para ayudarlo a usted incluso si el consultorio se encuentra cerrado.



Términos importantes

Especialista: un médico o dentista que han sido especialmente capacitados en determinado campo de la medicina, como un cardiólogo, un obstetra/ginecólogo o un ortodoncista.

Su médico personal (continuación)

P. ¿Qué sucede si deseo tener una segunda opinión?

- A. Puede pedir la opinión de otro médico con respecto a cualquier diagnóstico clínico, dental, quirúrgico o de salud del comportamiento. Hable con su PCP, proveedor de salud del comportamiento o dentista sobre una segunda opinión. Ellos se encargarán de hacer todos los arreglos, o puede llamar a Servicios para miembros para obtener ayuda para encontrar otro proveedor.

Programa una cita de inmediato

Después de que se convierta en miembro de Horizon NJ Health, le llamaremos a usted o a su representante personal autorizado para darle la bienvenida al plan, explicarle nuestros beneficios y servicios y darle información sobre la membresía.

Debe ver a su PCP poco después de que se convierta en miembro. Un examen físico inicial le permitirá a su médico revisar el estado de su salud y su historia clínica y puede prevenir problemas de salud futuros. Le pediremos al personal del consultorio de su PCP que se comunique con usted para programar una cita si es que usted no lo hace. El consultorio de su PCP debe programar citas para las visitas de rutina dentro de los 28 días de su solicitud. Si necesita consultar a su PCP antes de obtener su tarjeta de identificación de miembro, llame a Servicios para miembros. Nosotros lo ayudaremos a programar una cita para que vea a su PCP.

Este es un buen momento para programar un examen dental. Los niños y los adultos deben realizarse un examen dental y limpiezas dentales dos veces por año. Los miembros con necesidades especiales son elegibles para realizar visitas con mayor frecuencia.

Si la fecha de vigencia de su inscripción es diferente de la que ha recibido por parte de su Coordinador de beneficios de salud, Horizon NJ Health le notificará a usted (o a una persona autorizada, cuando corresponda) cuál es la nueva fecha de inscripción.

Muy importante: ¡Cumpla con sus citas!

Acudir a todas las citas es la única forma en la que su médico y su dentista pueden asegurarse de que usted y su familia estén recibiendo la atención de calidad que se merecen. El médico ha reservado tiempo para atenderlo. Si no puede acudir a una cita, llame a su médico o dentista de inmediato para informárselo, al menos, 24 horas antes de la cita. Usted debe hacer todo lo posible para llegar a su cita con puntualidad.

Cuando esté enfermo o lesionado y necesite atención, llame a su médico o dentista de inmediato para concertar una cita.

Los controles regulares son importantes



Los exámenes y las pruebas médicas y dentales regulares pueden ayudar a detectar problemas de forma temprana, cuando sus probabilidades de recibir tratamiento son mejores. Los servicios y exámenes de detección que necesite dependerán de su edad, la historia clínica y los antecedentes familiares, las elecciones de estilo de vida (como la alimentación, la actividad física y el tabaquismo) y otros factores.



Cuando está enfermo, su médico lo verá a usted (o a su hijo) el mismo día en la mayoría de los casos.

Su médico personal (continuación)

Disponibilidad para citas

Servicios de emergencia:

De inmediato

Atención de urgencia (que no represente un riesgo para la vida):

Dentro de las 24 horas de la llamada

Visitas por enfermedad:

En el término de 72 horas

Atención de rutina (controles para enfermedades, como diabetes):

Dentro de los 28 días

Atención de un especialista:

Dentro de las cuatro semanas para la atención de rutina o dentro de las 24 horas para emergencias

Exámenes físicos para miembros nuevos:

Dentro de los 90 días de la inscripción inicial para los niños y adultos de la DDD; dentro de los 180 días de la inscripción inicial para los adultos

Exámenes físicos de rutina (para la escuela, el campamento, el trabajo, etc.):

Dentro de las cuatro semanas

Atención prenatal:

Dentro de las tres semanas posteriores a una prueba de embarazo positiva (tres días si es de alto riesgo)

– Primer y segundo trimestre:

Dentro de los siete días

– Tercer trimestre: Dentro de los tres días

Servicios de laboratorio y radiología:

Dentro de las tres semanas para la atención de rutina y 48 horas para la atención de urgencia; sus resultados estarán disponibles dentro de los 10 días hábiles para la atención de rutina y 24 horas para la atención de urgencia

Servicios dentales:

Dentro de los 30 días para la atención de rutina, tres días para la atención de urgencia (que no represente un riesgo para la vida) y 48 horas para las emergencias

Atención de salud del comportamiento:

Dentro de 7 a 10 días hábiles para la atención de rutina y 24 horas para la atención de urgencia

Si tiene una emergencia, será atendido de inmediato cuando llegue al consultorio o centro de salud del comportamiento.

Tiempos de espera en el consultorio médico:

Si llega a su cita con puntualidad, no debería esperar más de 45 minutos para consultar a su médico.