

Más información sobre Horizon NJ Health

Puede encontrar más información en nj.gov/health/healthfacilities/file_complaint.shtml.

Para asegurarnos de que reciba la mejor atención posible, actualizamos nuestras pautas clínicas y tecnológicas con comentarios de expertos y médicos en ejercicio.

Si desea obtener una copia de las pautas clínicas o de prevención según las cuales se rige Horizon NJ Health, llame a Servicios para Miembros al **1-844-444-4410 (TTY 711)**. Las pautas también están disponibles en nuestro sitio web en horizonNJhealth.com/clinicalguidelines.

Valoramos su opinión

Cada pocos meses, organizamos una reunión comunitaria de asesoramiento sobre salud. Estas reuniones incluyen a nuestros miembros y a defensores de la salud y líderes de la comunidad para hablar sobre formas de mejorar los servicios para nuestros miembros, la educación sobre la salud y las formas en que nos comunicamos con los miembros. Para unirse a nosotros en esta reunión, envíe un correo electrónico a nuestro equipo de Marketing a HNJHAnswers@horizonNJhealth.com.

Resultados de la encuesta de satisfacción de los miembros

Cada año, les preguntamos a nuestros miembros si están satisfechos con su plan de salud y sus proveedores. Esto recibe el nombre de Encuesta para la evaluación del consumidor sobre los sistemas y proveedores de atención médica (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS). Sus respuestas nos ayudan a mejorar nuestros servicios. Los resultados de la encuesta más reciente se encuentran disponibles en horizonNJhealth.com, o puede llamar a Servicios para Miembros y pedir que se los envíen.

Cómo se le paga a su médico

Horizon NJ Health paga a los médicos de nuestra red de diferentes maneras. Su médico puede recibir un pago cada vez que le brinda atención (pago por servicio) o puede recibir un honorario fijo cada mes por cada miembro independientemente de si el miembro

realmente recibe o no los servicios (capitación). Su médico también puede cobrar un salario.

Estos métodos de pago pueden incluir acuerdos por los cuales se pagan más bonificaciones a algunos médicos de acuerdo con diversos factores, como la satisfacción de los miembros, la calidad de la atención, el control de los costos y el uso de los servicios. Esto no afecta las decisiones que dan lugar a la prestación de menos servicios. Horizon NJ Health no recompensa a los proveedores por rechazar la cobertura.

Toma de decisiones médicas

Las decisiones de administración de la utilización (UM) se basan en las necesidades médicas del miembro y los servicios, y los beneficios de NJ FamilyCare. Horizon NJ Health no paga ni recompensa a quienes toman las decisiones de UM o al personal que gestiona esas decisiones por rechazar la cobertura o los servicios. Horizon NJ Health no impide que los médicos analicen con sus pacientes todas las opciones de tratamiento, incluso si los servicios no están cubiertos.

Si desea obtener más información sobre cómo se le paga a su médico o cómo se toman las decisiones, llame a Servicios para Miembros al **1-844-444-4410 (TTY 711)**.

Cómo protegemos su información privada

Queremos que sepa cómo usamos y protegemos su información privada, y los derechos que tiene con respecto a su información de salud protegida (PHI). Para leer nuestro Aviso de prácticas de privacidad, visite horizonNJhealth.com/privacy-policy.