



**Physicians Plus**  
INSURANCE CORPORATION

# Manual del Afiliado



Para Afiliados de **BadgerCare Plus**  
de Physicians Plus



---

## SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

- English For help to translate or understand this, please call 1-800-545-5015 or 608-282-8900 (TTY).
- Spanish Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono 1-800-545-5015 o al 608-282-8900 (TTY).
- Hmong Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntauv no kom koj totaub, hu rau 1-800-545-5015 or 608-282-8900 (TTY).
- Russian Если вам не всё понятно в этом документе, позвоните по телефону 1-800-545-5015 or 608-282-8900 (TTY).

Se ofrecen servicios de interpretación sin cargo alguno para usted.

## NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES DE PHYSICIANS PLUS

- Servicio al Afiliado 1-800-545-5015 or 608-282-8900, Lunes a Viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.
- Número de Emergencia 1-866-PPLUSRN (1-866-775-8776); para recibir orientación médica por una enfermera 24 horas al día, siete días a la semana.
- TDD 608-260-7998; deje un mensaje y un representante le devolverá la llamada.

## BIENVENIDO

Bienvenido a Physicians Plus Insurance Corporation. Como afiliado de Physicians Plus, usted recibirá su cuidado de salud por doctores y hospitales de la red de proveedores de Physicians Plus. Para ver una lista de esos proveedores consulte el Directorio de Proveedores de Physicians Plus. Usted también puede llamar a Servicio al Afiliado al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900. Aquellos proveedores que no aceptan pacientes nuevos están marcados en el Directorio de Proveedores.

## SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN FORWARDHEALTH O FORWARD

Siempre lleve con usted su tarjeta ForwardHealth o Forward ID. Muéstrela cada vez que reciba atención. Tal vez tenga problemas recibiendo atención o recetas médicas si usted no lleva consigo la tarjeta. También lleve cualquier otra tarjeta de seguro de salud que tenga.

## MÉDICO PRIMARIO (PCP, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Es importante llamar primero a su médico primario (PCP) cuando usted necesite atención. Este médico administrará todo su cuidado de salud. Si piensa que necesita ver otro médico, o a un especialista, pregúntele a su Médico Primario. Su Médico Primario le ayudará a decidir si necesita ver otro médico y lo puede referir con alguien que cubra sus necesidades de cuidado de salud. Si usted decide ver otro médico o especialista, usted podría querer tener a su Médico Primario informado de modo que ambos puedan ayudarle a coordinar su cuidado en general. Usted puede escoger a su Médico Primario de aquellos que se encuentran disponibles (NOTA: Las mujeres pueden ver también un especialista en salud femenina, como un Obstetra/Ginecólogo o una enfermera partera certificada, además de su Médico Primario sin necesidad de ser referido.) Existen muchos médicos HMO sensibles a las necesidades de muchas culturas. Para escoger un Médico Primario, o para cambiar para un Médico Primario diferente, llame a Servicio al Afiliado al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900.

## CUIDADO DE EMERGENCIA

Es aquel necesitado inmediatamente debido a una herida o una enfermedad repentina. Algunos ejemplos son:

- Asfixia
  - Problemas respiratorios
  - Huesos seriamente rotos
  - Pérdida del conocimiento
  - Hemorragia severa o inusual
  - Posible intoxicación
  - Posible infarto
  - Posible derrame cerebral
-

- 
- Quemaduras severas
  - Dolor fuerte
  - Convulsiones
  - Ataques prolongados o repetidos

Si usted necesita cuidado de emergencia, vaya a un hospital de la red de Physicians Plus (Meriter o UW en Madison) para recibir atención si puede. PERO, si la emergencia es severa, vaya al hospital más cercano. Tal vez quiera llamar al 911, la policía local o el departamento de bomberos si la emergencia es severa. Si usted debe ir a un hospital fuera de la red de Physicians Plus, llame a Physicians Plus al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900 tan pronto como pueda y explíquenos lo sucedido. Esto es importante para que le ayudemos a obtener cuidado de seguimiento.

Recuerde, las salas de emergencias de hospital son solamente para verdaderas emergencias. Llame a su médico o a nuestra línea de 24 horas NursePlus al 1-866-PPLUSRN (1-866-775-8776) antes de ir a la sala de emergencias, a menos que su emergencia sea severa.

### **ATENCIÓN MÉDICA URGENTE**

Atención Médica Urgente es el tipo de atención que usted necesita más pronto que una visita de rutina al doctor. Atención médica urgente no es atención de emergencia. No vaya a la sala de emergencias del hospital para atención médica urgente a menos que su doctor le diga lo contrario. Algunos ejemplos de atención médica urgente son:

- La mayoría de huesos rotos
- Esguinces o torceduras
- Hemorragia no severa
- Quemaduras menores
- Cortes menores
- Contusiones
- La mayoría de reacciones a medicamentos

Si usted necesita atención médica urgente, llame a su clínica, doctor o a nuestra línea de información de 24 horas NursePlus (1-866-775-8776). Le diremos donde puede recibir atención. Usted debe recibir atención médica urgente de médicos en la red de Physicians Plus a menos que reciba nuestra aprobación para ver un médico fuera de la red.

Recuerde, no vaya a una sala de emergencias de hospital para atención médica urgente a menos que reciba la aprobación primero de Physicians Plus.

### **CÓMO RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA CUANDO SE ENCUENTRA LEJOS DEL HOGAR**

Siga estas reglas si necesita atención médica pero se encuentra demasiado lejos de su hogar como para acudir a su Médico Primario (PCP) o clínica asignados:

- Para emergencias severas, vaya al hospital, clínica o doctor más cercano.
- Para atención médica de urgencia o de rutina lejos de su hogar, usted debe obtener nuestra aprobación para ver un doctor, clínica u hospital diferente. Esto incluye a menores que se encuentran pasando tiempo lejos del hogar con un padre o familiar. Llámenos al 1-800-545-5015 para obtener aprobación para ir a un doctor, clínica u hospital diferente.

### **MUJERES EMBARAZADAS Y PARTOS**

Si usted quedara embarazada, por favor comuníquelo a Physicians Plus y al Departamento de Servicios Humanos de su condado lo antes posible. Esto es para asegurarse de recibir la atención adicional que necesita. Usted tal vez no tendrá que realizar copagos mientras está embarazada.

Usted debe ir a un hospital de la red de Physicians Plus para tener a su bebé. Hable con su doctor para asegurarse que usted entiende a que hospital ir cuando sea el momento de tener a su bebé.

---

Además, asegúrese de hablar con su doctor si usted planea viajar durante el último mes de su embarazo. Queremos que tenga un parto saludable y una buena experiencia del mismo. Podría no ser un buen momento para que usted y su bebé aún no nacido viajen. Su doctor conoce su historia y es el mejor doctor para ayudarlo a tener un parto saludable. No salga del área para tener a su bebé a menos que tenga la aprobación de Physicians Plus.

## **CUANDO PODRÍA RECIBIR LA FACTURA POR LOS SERVICIOS**

Es muy importante seguir las reglas cuando usted recibe atención médica de modo que no reciba la factura por los servicios. Usted debe recibir su atención por medio de los hospitales y proveedores de la red de Physicians Plus a menos que tenga nuestra aprobación para lo contrario. La única excepción es debido a emergencias severas.

Si usted viaja fuera de Wisconsin y necesita servicios de emergencia, los proveedores de atención médica pueden tratarlo y enviar sus cobros a Physicians Plus. Usted tendrá que pagar por cualquier servicio que obtenga fuera de Wisconsin si el proveedor de atención médica se niega a enviar cobros o se niega a aceptar el pago de Physicians Plus como pago total.

Physicians Plus no cubre ningún servicio, incluyendo servicios de emergencia, proporcionados fuera de los Estados Unidos, Canadá y México.

## **COBRANZA A LOS AFILIADOS**

### Servicios Cubiertos y No Cubiertos

Bajo el *Plan BadgerCare Plus-Standard*, si usted recibe una factura por servicios, llame a Servicio al Afiliado al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900. Usted no tiene que pagar por servicios cubiertos (que no sean un copago requerido) que Physicians Plus está obligado a proporcionar y que son suministrados por proveedores certificados de BadgerCare Plus. Si una autorización previa para un servicio específico es negada, Physicians Plus debe decirle que habrá un cargo por el servicio antes de que el mismo sea proporcionado.

Generalmente, cobrar a un afiliado por un servicio no cubierto está permitido, excepto por algunos servicios no cubiertos o actividades relacionadas con servicios cubiertos, como citas perdidas, llamadas telefónicas y servicios de traducción.

Bajo el *Plan BadgerCare Plus-Benchmark*, HMO y sus proveedores y subcontratistas pueden cobrarle por deducibles por servicios cubiertos suministrados por un proveedor certificado de BadgerCare Plus. Usted puede solicitar servicios no cubiertos por proveedores. Los proveedores pueden cobrarle un pago por servicios no cubiertos si usted se hace responsable por el pago y hace un acuerdo de pagos con el proveedor. Los proveedores pueden cobrarle sus cargos normales y acostumbrados por servicios no cubiertos.

### Copagos

Bajo el *Plan BadgerCare Plus-Standard*, HMO y sus proveedores y subcontratistas pueden cobrarle por copagos simbólicos. Los siguientes afiliados están exentos de copagos:

- Miembros de SSI (Seguridad de Ingreso Suplementario) de Medicaid
- Residentes de Casas de Reposo
- Mujeres embarazadas
- Afiliados menores de 19 años que sean miembros de una tribu reconocida federalmente
- Afiliados menores de 19 años con ingresos de o menores al 100 por ciento del Nivel de Pobreza Federal (FPL por sus siglas en inglés).

---

Bajo el *Plan BadgerCare Plus-Benchmark*, HMO y sus proveedores y subcontratistas pueden cobrarle por copagos por servicios cubiertos o por otros servicios médicos suministrados por un proveedor certificado de BadgerCare Plus. Los siguientes afiliados están exentos de copagos:

- Mujeres embarazadas
- Afiliados menores de 18 años que sean miembros de una tribu reconocida federalmente

### **OTRO SEGURO**

Si usted tiene otro seguro además de Physicians Plus, usted debe comunicárselo a su doctor u otro proveedor. Su proveedor de servicios de salud debe cobrar a su otro seguro antes de cobrar a Physicians Plus. Si su doctor de Physicians Plus no acepta su otro seguro, llame al Especialista de Inscripción de HMO al 1-800-291-2002. El Especialista de Inscripción puede decirle como coincidir su Inscripción HMO con su otro seguro de modo que pueda usar ambos planes.

### **SERVICIOS CUBIERTOS POR PHYSICIANS PLUS**

Physicians Plus es responsable por suministrar los siguientes servicios cubiertos médicamente necesarios bajo el *Plan BadgerCare Plus-Standard*:

- “HealthCheck” (Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico) para personas menores de 21 años
- Servicios de salud a domicilio o servicios de enfermería si una agencia de enfermería a domicilio no se encuentra disponible
- Cuidados para enfermos terminales
- Servicios de hospitalización que no sean servicios en una institución de enfermedades mentales
- Servicios de hospitalización, centro de enfermería especializada y centro de cuidado intermedio para pacientes en instituciones de enfermedades mentales que sean:
  - Menores de 21 años
  - Menores de 22 años y estaban recibiendo servicios cuando cumplieron 21 años
  - 65 años o mayores
- Servicios de centro de cuidado intermedio, que no sean servicios en una institución de enfermedades mentales
- Servicios de Laboratorio y Rayos X
- Suministros y equipo médico
- Tratamiento de salud mental y tratamiento médico de día
- Servicios de enfermera partera certificada
- Servicios de enfermería, incluyendo servicios suministrados por una enfermera médica
- Servicios de optometría /servicios ópticos, incluyendo anteojos
- Servicios de hospital de paciente ambulatorio
- Terapia física y ocupacional
- Servicios de médico
- Servicios de Podología
- Servicios de cuidado respiratorio para individuos dependientes de ventilador
- Servicios de enfermería especializada a domicilio que no sean en una institución de enfermedades mentales
- Tratamiento para dejar de fumar
- Servicios de trastorno de habla, audición y lenguaje
- Servicios de abuso de sustancias (abuso de alcohol y otras drogas)
- Transporte para obtener cuidado médico
- Servicios de tuberculosis (TB)

Algunos servicios podrían requerir que usted haga copagos de:

<u>Costo del Servicio</u>	<u>Su Copago</u>
Hasta \$10	\$0.50
\$10.01–\$25	\$1
\$25.01–\$50	\$2
Más de \$50	\$3

*No hay copagos para servicios de emergencia, servicios relacionados con el embarazo, servicios para niños y jóvenes menores de 19 años, servicios para residentes de casas de reposos, servicios de administración de clozapina o servicios de planificación familiar en una clínica de planificación familiar.*

Physicians Plus es responsable por suministrar los siguientes servicios cubiertos médicamente necesarios bajo el *Plan BadgerCare Plus-Benchmark* :

- Suministros Médicos Desechables (DMS por sus siglas en inglés)
- Equipo Médico Duradero (DME por sus siglas en inglés)
- Sala de Emergencias y Transporte de Emergencia
- Servicios de Planificación Familiar
- Chequeo de Salud para Niños
- Salud en el Hogar
- Hospicio
- Hospital, Paciente Interno
- Hospital, Paciente Ambulatorio
- Salud Mental y Abuso de Sustancias, incluyendo cuidado de paciente interno
- Casa de Reposo
- Visitas de Médico
- Servicios de Podología
- Cuidado Prenatal / Maternidad
- Servicios para dejar de fumar (Recetas)
- Terapia Física, Ocupacional y de Lenguaje
- Visión

Algunos servicios podrían requerir que usted haga copagos de:

Servicio	Su Copago
Medicamentos con Receta	\$5 cada receta
Suministros Médicos Desechables	\$0.50 por jeringas y plumas diabéticas para usar con equipo médico duradero
Equipo Médico Duradero (DME)	\$5 cada artículo
Sala de Emergencias	\$60 por visitas no urgentes a la Sala de Emergencias
Transporte de Emergencia	\$50 por viaje
Salud en el Hogar	\$15 cada visita
Hospicio	\$2 cada día
Hospital (Paciente interno)	\$100/estadía; \$50 por salud mental y/o abuso de sustancias
Hospital (Paciente ambulatorio)	\$15 cada visita
Visitas Médicas (doctores)	\$15 cada visita
Servicios de Podología	\$15 cada visita
Terapia Física, Ocupacional y de Lenguaje	\$15 cada visita
Visión	\$15 cada visita

Si usted está inscrito en el *Plan Benchmark*, los servicios tienen los siguientes límites:

Servicio	Limite de Cobertura Anual
Suministros Médicos Desechables (DMS)	Cobertura limitada; llame a Servicio al Afiliado o pregunte a su doctor.
Equipo Médico Duradero (DME)	\$2,500 cada año, incluyendo cualquier costo de alquiler.
Farmacia (Medicamentos con Receta)	Sólo medicamentos genéricos. Medicamentos de marca con descuento se encuentran disponibles por Badger Rx Gold.
Salud en el Hogar	60 visitas por año.
Hospicio	360 días por tiempo de vida.
Hospital (Incluye Salud mental y Abuso de Sustancias)	Dependiendo del tipo de servicio, pueden haber límites en cuántas visitas pueden recibir los miembros por año.
Casa de Reposo	30 días por año de inscripción.
Terapia	20 visitas para física, ocupacional y lenguaje; 36 para cardíaca.
Visión	Un examen cada dos años.

Las cantidades de dinero están basadas en las cantidades permitidas de BadgerCare Plus y no en la cantidad que el proveedor cobra.

---

## **SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y ABUSO DE SUSTANCIAS**

*Plan Standard:* Physicians Plus proporciona servicios de salud mental y abuso de sustancias (drogas y alcohol) a todos sus afiliados. Si usted necesita estos servicios, llame al 1-877-745-6700 o al 608-280-2702.

*Plan Benchmark:* Servicios cubiertos incluyen salud mental ambulatoria, abuso de sustancias ambulatorio (incluyendo tratamiento de narcóticos, tratamiento de día de salud mental para adultos, tratamiento de día de salud mental para niños/adolescentes y tratamiento de día de abuso de sustancias para adultos y niños.) Si usted necesita estos servicios, llame al 1-877-745-6700 o al 608-280-2702.

Dependiendo del tipo de servicio, pueden haber límites en cuantas visitas pueden recibir los afiliados por año.

## **SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

Proporcionamos servicios confidenciales de planificación familiar a todos los afiliados. Esto incluye a menores. Si usted no desea hablar con su Médico Primario sobre planificación familiar, llame a Servicio al Afiliado al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900. Le ayudaremos a escoger un médico de planificación familiar de Physicians Plus que sea diferente de su Médico Primario.

La ley federal permite a los afiliados escoger su proveedor, incluyendo médicos y clínicas de planificación familiar, para suministros y asistencia reproductiva. Usted puede ir a cualquier clínica de planificación familiar que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth o Forward, aun si la clínica no fuera parte de la red de proveedores de Physicians Plus. Le recomendamos recibir los servicios de planificación familiar de un médico de Physicians Plus. De esa manera, nosotros podemos coordinar mejor su cuidado de salud.

## **SERVICIOS DENTALES**

Usted puede obtener servicios dentales de cualquier dentista que acepte su tarjeta ForwardHealth o Forward. Sus servicios dentales son proporcionados por el Estado, no por Physicians Plus. Usted tendrá un copago del 50% de la cantidad permitida de BadgerCare Plus, más \$200. Los servicios dentales tienen un límite anual de cobertura de \$750.

## **SERVICIOS QUIROPRÁCTICOS**

Usted puede obtener servicios quiroprácticos de cualquier quiropráctico que acepte su tarjeta ForwardHealth o Forward. Sus servicios quiroprácticos son proporcionados por el Estado, no por Physicians Plus. Usted tendrá un copago de \$15 por visita.

## **“HEALTHCHECK”**

HealthCheck es un programa preventivo de chequeo de salud para afiliados menores de 21 años. El programa HealthCheck cubre chequeos completos de salud. Estos chequeos son muy importantes para aquellos menores de 21 años. Los médicos quieren ver a los menores de 21 años para chequeos normales, no sólo cuando están enfermos. El programa de salud HealthCheck tiene tres propósitos:

1. Encontrar y tratar problemas de salud en aquellos menores de 21 años.
2. Informarle sobre los servicios especiales de salud para aquellos menores de 21 años.
3. Hacer elegibles para asistencia médica a aquellos menores de 21 años que de otra manera no estarían cubiertos.

---

El programa HealthCheck cubre asistencia médica para problemas de salud encontrados durante el chequeo, incluyendo cuidado médico, de vista y dental. El chequeo HealthCheck incluye:

- Historia de salud y desarrollo (incluyendo guía preventiva)
- Examen físico desvestido
- Evaluación de la vista
- Evaluación del oído
- Evaluación dental y un referido para un dentista empezando a la edad de tres años (3)
- Inmunizaciones (vacunas) apropiadas para cada edad
- Análisis de laboratorio de sangre y orina (incluyendo análisis de nivel de plomo en la sangre cuando la edad sea apropiada)

Para programar un examen HealthCheck o para mayor información, llame a Servicio al Afiliado al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900. Si usted lo necesita, Servicio al Afiliado de Physicians Plus también gestionará el transporte para las visitas de HealthCheck.

### **TRANSPORTE**

*Plan Standard:* Los viajes en bus o taxi para recibir asistencia pueden ser gestionados por Physicians Plus. Llame a Servicio al Afiliado al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900 para obtener información.

*Plan Benchmark:* Transporte que no sea de emergencia no es un beneficio cubierto.

### **VEHÍCULO MEDICO ESPECIAL (SMV, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)**

*Plan Standard:* Physicians Plus cubre el transporte en un vehículo especial para aquellos que usan silla de ruedas. También podemos cubrir este servicio para otros si su médico lo solicita. Llame a Servicio al Afiliado al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900 si usted necesita este servicio.

*Plan Benchmark:* Transporte que no sea de emergencia no es un beneficio cubierto.

### **AMBULANCIA**

Physicians Plus cubre servicio de ambulancia para cuidado de emergencia. Podemos también cubrir este servicio en otras oportunidades, pero usted debe tener aprobación para todos los viajes de ambulancia que no sean emergencias. Llame a Servicio al Afiliado al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900 para obtener aprobación.

### **BENEFICIOS DE FARMACIA**

Sus recetas y ciertos artículos sin receta son proporcionados por el Estado, no por Physicians Plus. Usted puede recibir una receta médica de un doctor, especialista o dentista de Physicians Plus. Usted puede surtir su receta en cualquier farmacia que sea proveedora de BadgerCare Plus. Por favor muestre su tarjeta ForwardHealth o Forward en la farmacia donde surten sus recetas. No muestre su tarjeta de Physicians Plus en la farmacia. Usted podría tener copagos o límites en medicinas cubiertas.

### **SI USTED SE MUDA**

Si usted está planeando mudarse, póngase en contacto con su Departamento de Servicios Humanos o Sociales. Si se muda a un condado diferente, usted también debe ponerse en contacto con el Departamento de Servicios Humanos o Sociales en su nuevo condado para actualizar su elegibilidad.

Si usted se muda fuera del área de servicio de Physicians Plus, llame al Especialista de Inscripción de HMO al 1-800-291-2002. Physicians Plus sólo proporcionará asistencia de emergencia si usted se muda fuera de nuestra área de servicio. El Especialista de Inscripción le ayudará a elegir un HMO que trabaje en su área.

---

## **SEGURO DE SALUD DESPUÉS QUE TERMINA SU ELEGIBILIDAD**

Usted tiene el derecho de adquirir una póliza de seguro privada de Physicians Plus cuando termine su elegibilidad. Llame a Servicio al Afiliado al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900 para conocer más. Si usted decide adquirir nuestra póliza, usted tiene 30 días para solicitarla después de la fecha en que termine su elegibilidad.

### **SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA**

Una segunda opinión médica en servicios recomendados puede ser apropiada en algunos casos. Póngase en contacto con su doctor o con Servicio al Afiliado de Physicians Plus para mayor información.

### **EXENCIONES DE HMO**

Una exención de HMO significa que usted no está requerido de inscribirse a un HMO para recibir sus beneficios de asistencia de salud. La mayoría de exenciones son concedidas por solamente un período corto de tiempo de modo que usted pueda completar un ciclo de tratamiento antes de inscribirse a un HMO. Si usted piensa que necesita una exención de inscripción a HMO, llame al Especialista de Inscripción de HMO al 1-800-291-2002 para mayor información.

### **TESTAMENTO EN VIDA O PODER LEGAL PARA ATENCIÓN MÉDICA**

Usted tiene el derecho de tomar decisiones sobre el cuidado de su salud. Usted tiene el derecho de aceptar o rechazar tratamiento médico o quirúrgico. Usted también tiene el derecho de planificar y dirigir los tipos de asistencia médica que pudiera recibir en el futuro si usted quedara incapacitado para expresar sus deseos. Usted puede comunicar lo que siente a su doctor llenando un formulario de testamento en vida o poder legal para asistencia médica. Póngase en contacto con su doctor para mayor información.

### **DERECHO A REGISTROS MÉDICOS**

Usted tiene derecho a solicitar copias de sus registros médicos a su(s) proveedor(es). Nosotros podemos ayudarle a obtener copias de esos registros. Por favor llame al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900 para ayuda. Por favor tenga en cuenta que: Usted tal vez tenga que pagar para tener una copia de su registro médico. Usted también podría corregir información errónea en su registro médico si su doctor está de acuerdo con esa corrección.

### **AFILIADO DEFENSOR DE PHYSICIANS PLUS**

Physicians Plus tiene un Afiliado Defensor para ayudarle a obtener el cuidado que necesita. El defensor puede responder sus preguntas sobre obtener asistencia médica de Physicians Plus. El defensor también puede ayudarle a resolver cualquier problema que tenga en obtener asistencia médica de Physicians Plus. Llame al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900 y pida hablar con el Afiliado Defensor de BadgerCare Plus.

### **PROGRAMA DE OMBUDS (DEFENSOR DEL PUEBLO) DE HMO DEL ESTADO DE WISCONSIN**

El Estado tiene Defensores que pueden ayudarle con cualquier duda o problema que tenga como miembro de HMO. El Defensor puede indicarle como obtener el cuidado que necesita de su HMO. El Defensor puede también ayudarle a resolver problemas o reclamos que pueda tener sobre el programa HMO o su HMO. Llame al 1-800-760-0001 y pida hablar con un Ombuds o Defensor.

### **RECLAMOS, QUEJAS Y APELACIONES**

Queremos saber si usted tiene un reclamo. Por favor llame al Afiliado Defensor de BadgerCare Plus de Physicians Plus al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900 si usted tiene un reclamo. O puede escribirnos a:

Physicians Plus Insurance Corp.

Attn: BadgerCare Plus Member Advocate (*Afiliado Defensor de BadgerCare Plus*)

22 E. Mifflin Street, Suite 200

Madison, WI 53703



---

## **CREDENCIALES DE PROVEEDOR**

Usted tiene el derecho a la información sobre nuestros proveedores que incluye la educación del proveedor, certificación y re-certificación del consejo médico. Para obtener esta información, llame a Servicio al Afiliado al 1-800-545-5015 o al 608-282-8900.

## **DERECHOS DEL AFILIADO**

- Usted tiene el derecho de pedir un intérprete y tener uno proporcionado durante cualquier servicio cubierto por BadgerCare Plus.
- Usted tiene el derecho de recibir la información proporcionada en este manual del afiliado en otro lenguaje o en otro formato.
- Usted tiene el derecho de recibir servicios de asistencia médica como se proporcionan en las leyes federal y estatal. Todos los servicios cubiertos deben estar disponibles y accesibles a usted. Cuando sea médicamente apropiado, los servicios deben estar disponibles las 24 horas, los siete días de la semana.
- Usted tiene el derecho de recibir información sobre opciones de tratamiento, incluyendo el derecho de solicitar una segunda opinión.
- Usted tiene el derecho de tomar decisiones sobre el cuidado de su salud.
- Usted tiene el derecho de ser tratado con dignidad y respeto.
- Usted tiene el derecho de estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión usadas como medios de fuerza, control, facilidad o represalia.

## **SUS DERECHOS CIVILES**

Physicians Plus proporciona servicios cubiertos para todos los afiliados elegibles sin importar:

- Edad
- Raza
- Religión
- Color
- Discapacidad
- Sexo
- Orientación Sexual
- Nacionalidad de Origen
- Estado Civil
- Arresto o Registro de Condena
- Participación Militar

Todos los servicios cubiertos médicamente necesarios están disponibles para todos los afiliados. Todos los servicios son proporcionados de la misma forma a todos los afiliados. Todas las personas u organizaciones conectadas con Physicians Plus que refieren o recomiendan afiliados para servicios deben hacerlo de la misma manera para todos los afiliados.

Los servicios de traducción o interpretación están disponibles para aquellos afiliados que lo necesiten. Este servicio es gratuito.



**Physicians Plus**  
INSURANCE CORPORATION

22 East Mifflin Street, Suite 200  
Madison, WI 53703

[www.HealthyChoicesBigRewards.com](http://www.HealthyChoicesBigRewards.com)

Contacto Servicio al Afiliado:  
[ppicinfo@ppplusic.com](mailto:ppicinfo@ppplusic.com),  
608-282-8900 ó 800-545-5015

P+ 5153-0805

© 2008 Physicians Plus Insurance Corporation