

# HealthCARE

OPTIONS of EL PASO<sup>SM</sup>

Member Handbook • Manual Para Miembros

SALUD

HEALTH

MEMBER SERVICES 532-3778



HEALTH

**EPCCS**

EL PASO COUNTY  
CLINICAL SERVICES, INC.

A PROGRAM ADMINISTERED BY  
UN PROGRAMA ADMINISTRADO POR  
**EL PASO FIRST**  
Health Plans, inc.

## *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*

### *El Paso First Trabaja para Usted*

Sobre HealthCARE Options .....	3
Cuidado Médico Administrado.....	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 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 .....	9
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



## *Cómo El Paso First Trabaja para Usted*

### *Sobre HealthCARE Options*

HealthCARE Options es un plan 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 el Centro Médico Universitario de El Paso (o UMC por sus siglas). Un grupo de agencias comunitarias de El Paso establecieron el programa 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, Centro Médico Universitario de El Paso, 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 plan 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.

El Paso First se encarga de administrar el programa HealthCARE Options por el Centro Médico Universitario de El Paso. Con El Paso First, usted recibirá cuidado médico administrado.

### *Cuidado Médico Administrado*

#### **¿Cuáles son los beneficios de el cuidado médico administrado?**

- 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.

El servicio médico administrado 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 cuidado médico administrado 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 El Paso First, 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 algún problema de salud o alguna duda. Su doctor le proporcionará los servicios médicos o le enviará con alguien que lo pueda ayudar.

## *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?**

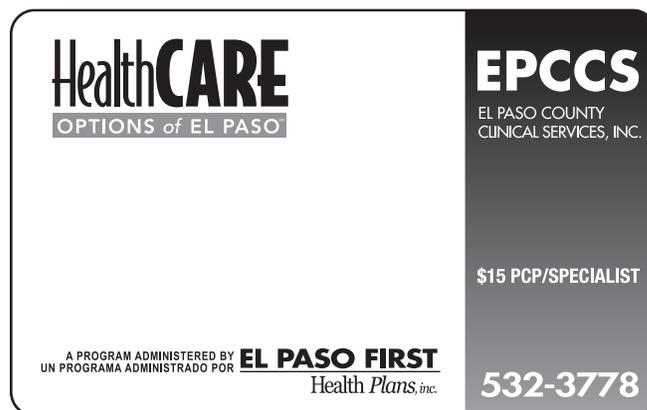
**Usted recibirá una tarjeta de identificación que contiene la siguiente información:**

- Nombre, dirección, y número de teléfono de su doctor.
- El día en que calificó para el programa.
- Número de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros de El Paso First.
- 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 en su cartera o bolsa, tendrá la seguridad de llevarla a sus citas. Esta tarjeta 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 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 doctor, El Paso First le asignará uno.**

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

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?***

**Si, 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 de El Paso First 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 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.

## **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
- Dermatólogo – doctor especializado en la piel
- Ortopedista – doctor especializado en los huesos
- Hematólogo – especialista en problemas de la sangre

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 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

***Los servicios en la sala de emergencias son cubiertos solo si va al Centro Médico Universitario de El Paso.***

La sala de emergencias del Centro Médico Universitario de El Paso 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.

## *Cuidado Hospitalario*

### **¿Y si necesito ser internado en el hospital?**

**HealthCARE Options cubre gastos de hospitalización recibidos solo en el Centro Médico Universitario de El Paso.**

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

## *Recetas Médicas*

### **¿Y si necesito medicamentos?**

**La farmacia para pacientes externos del Centro Médico Universitario de El Paso surtirá la receta expedida por su doctor.**

Usted pagará solo \$8.00 por receta para la mayoría de las medicinas. Si la medicina que le recetó su doctor no está en el cuadro básico de medicamentos del hospital, se le avisará a su doctor. También puede surtir su receta en cualquier farmacia, pero tendrá que pagar precio completo por los medicamentos. 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 del Centro Médico Universitario de El Paso. Usted puede surtir sus recetas en cualquiera de estas farmacias.

#### **Farmacia UMC Ysleta**

300 S. Zaragoza, Edificio B  
El Paso, TX 79907  
(915) 860-4039  
8:00 am a 7:00 pm

#### **Farmacia UMC Fabens**

101 Potasio  
Fabens, TX 79838  
(915) 521-2271  
9:00 am a 5:30 pm

#### **Farmacia UMC Noreste**

9849 Kenworthy  
El Paso, TX 79924  
(915) 745-4247  
9:00 am a 5:30 pm

#### **Farmacia UMC Este**

1485 George Dieter Dr.  
El Paso, TX 79936  
(915) 521-7087  
9:00 am a 7:00 pm

#### **Farmacia Principal de UMC**

4824 Alberta  
El Paso, TX 79905  
(915) 521-7705  
7:30 am a 6:00 pm

## *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 de El Paso First 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 8AM a las 5 PM. Un representante de El Paso First 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

### *Asistencia en Traducción*

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

**El Paso First ofrece asistencia en traducciones a los miembros que hablan idiomas distintos al inglés.**

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

El Paso First 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**.

## 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 a El Paso First al **(915) 532-3778**. En ciertos casos se pueden aprobar servicios médicos adicionales. Los representantes de El Paso First le podrán asistir a obtener servicios que no cubre el programa mediante otras agencias de la comunidad.

### Paquete de Beneficios de HealthCARE Options

Servicio	Descripción	Health Care Options	Req. Aut.	Información Adicional	Su Pago	Restricción de Local
Abortos	Sólamete terapéuticos	Limitado	Sí	EPCHD solamente		Sí/EPCHD
Administración de Sangre y Plasma Sanguínea	Cubre la administración de sangre, derivados y componentes de sangre. Sin embargo, la sangre, los derivados y los componentes de sangre no están cubiertos.	Limitado	Sí	Requiere autorización si no está en EPCHD		Sí
Exámenes Físicos Anuales	Incluye un examen por cada año de inscripción; incluye un examen anual de mujer sana.	Cubierto	No		\$15.00	No
Servicios de Cuidado Ambulatorio	Servicio de Cuidado Ambulatorio	Limitado	Sí		\$150.00	Sí/EPCHD
Cabestrillos, férulas y vendajes	Limitado a los servicios brindados durante una consulta médica.	Cubierto	No	Códigos para férulas de las extremidades superiores: 29105, 29125, 29126, 29130, 29131. Cabestrillo del brazo: 29065, 29075, 29085, 29086. Cabestrillo de las extremidades inferiores: 29345, 29355, 29358, 29365, 29405, 29425, 29435, 29440, 29445, 29450. Férulas: 29505, 29515		
Productos para diabetes	1 aparato medidor cada año, algodón con alcohol, jeringas, tiras de prueba e insulina	Limitado	No	Como administrados por el programa de farmacias de EPCHD	\$8.00	Sí/Farmacia de EPCHD

EPCHD = Distrito de Hospitales del Condado de El Paso

Limitado = Sólo ofrecido si se cumplen ciertos requisitos

Servicio	Descripción	Health Care Options	Req. Aut.	Información Adicional	Su Pago	Restricción de Local
Imagen Diagnóstica	Servicios de Imagen Diagnóstica (CT scans, PET scans, MRI, etc.) fuera del Centro Médico Universitario requieren autorización previa.	Limitado	Sí		\$35.00 por imagen diagnóstica \$20.00 por Rayos X	
Educación	Instrucciones de cuidado de salud preventivo (ej. educación sobre diabetes)	Limitado	Sí	Sólo programas de EPCHD		Sí/Ubicaciones de EPCHD
Servicios Médicos de Emergencia	Tratamientos en la Sala de Emergencias (ER)	Limitado	No	EPCHD	\$35.00	Sí/EPCHD solamente
Servicios de Ginecología	(Ver: exámenes físicos anuales) Incluye los siguientes exámenes anuales de mujer: mamograma, examen pélvico y Papanicolao	Limitado		Exámenes adicionales requieren autorización previa.	\$15.00	
Servicios de Rehabilitación y Habilitación	Los servicios a pacientes de consulta externa están cubiertos para rehabilitaciones a corto plazo. Lo cobertura se aplica solo a los servicios que se espera que mejoren significativamente la condición del paciente en menos de 60 días del comienzo del tratamiento.	Limitado		EPCHD solamente	\$10.00	Sí/EPCHD solamente
Vacunas e Inoculaciones	Incluye las vacunas de rutina recomendadas por la Academia Americana de Pediatría y por Los Servicios de Salud Pública de Estados Unidos. No están cubiertas vacunas para viajar al extranjero, para conseguir un empleo, para deportes escolares, actividades después de la escuela o para actividades recreacionales.	Cubiertos	No	Vacunas para viajar al extranjero, o para conseguir empleo, para deportes escolares, actividades después de la escuela o actividades recreacionales no están cubiertas.		
Drogas Supresoras del Sistema Inmunológico		Limitado a Drogas Supresoras del Sistema Inmunológico en el Formulario de EPCHD cuando los pacientes no están cubiertos por otros fondos.		Como administradas por una farmacia de EPCHD	\$8.00	Sí/Una farmacia de EPCHD

Servicio	Descripción	Health Care Options	Req. Aut.	Información Adicional	Su Pago	Restricción de Local
Servicios de hospital a pacientes de consulta interna	Incluye todos los servicios de paciente de consulta interna, Unidad de Cuidado Intensivo (ICU), partes oxígeno y cargos auxiliares.	Cubiertos		EPCHD solamente	\$150.00	Sí/EPCHD
Laboratorio	Beneficia a los servicios diagnósticos que se consideran medicamente necesarios por o bajo la dirección de un médico	Limitado		Como administrado por el rango de beneficios de EPCHD		Sí/Ubicación de EPCHD (o consultorio médico contratado)
Mastectomía	Para el tratamiento de cáncer solamente; <i>ver servicios de ASC</i>	Limitado		EPCHD solamente		Sí/EPCHD
Exámenes médicos de detección	<i>Ver examen annual</i>	Cubiertos				
Diagnósticos por Medicina Nuclear	Procedimientos radiológicos / procedimientos diagnósticos	Limitado	Sí	EPCHD solamente	\$35.00	Sí/EPCHD
Tratamiento por medicina nuclear / Radiación	Terapia de rayos X contra el cáncer	Limitado	Sí	RETGH solamente	\$35.00	Sí/EPCHD
Observación	Diagnósticos urgentes y no urgentes que requieran observación (ej. cateterización cardiaca, angiograma, etc.)	Limitado	Sí	EPCHD solamente	\$100.00	Sí/EPCHD
Cirugía de paciente de consulta externa	<i>Ver: Servicios de ASC</i>	Limitado	Sí	EPCHD solamente	\$150.00	Sí/EPCHD
Hiperalimentación Parenteral		Limitado		Servicio de paciente de consulta interna en EPCHD solamente		Sí/EPCHD
Servicios Médicos Profesionales (Servicios proporcionados por Asistentes de Doctor y Enfermero(a)s Practicantes)	Incluye visitas al consultorio, visitas al hospital como paciente de consulta interna, consultas y servicios para diagnosticar o tratar una enfermedad o lesión.	Cubiertos	No		\$15.00	
Cuidado de los Pies / Podiatría	Incluye exámenes de diabetes, tratamientos de infecciones u hongos	Limitado a los servicios mencionados.			\$15.00	

EPCHD = Distrito de Hospitales del Condado de El Paso      Limitado = Sólo ofrecido si se cumplen ciertos requisitos

Servicio	Descripción	Health Care Options	Req. Aut.	Información Adicional	Su Pago	Restricción de Local
Visita a un médico especialista, aprobada por el PCP	Incluye visitas al consultorio de especialistas médicos	Limitado	Sí	Requiere Formulario de Referencia por el PCP	\$15.00	
Recetas médicas	Limitado al formulario de drogas del Sistema de Salud	Limitado		Como sea administrado por una farmacia de EPCHD	\$8.00	Sí/Farmacia de EPCHD
Cuidado Preventivo	<i>Ver: exámenes anuales</i>	Cubiertos			\$15.00	
Servicios de Radiología	Rayos X y TC de rutina / MRI, etc.	Cubiertos			\$20.00	En EPCHD o en la oficina de un médico contratado
Rehabilitación	<i>Ver: Servicios de Habilitación y Rehabilitación</i>					
Servicios de Retina/Oftalmología	Servicios de Retina/Oftalmología fuera del Centro Médico Universitario requieren Autorización Previa. Cirugía de catarata no es un beneficio cubierto, sólo es cubierto para emergencias.	Limitado	Sí			
Cuidado Urgente	Clínicas y cuidado urgente. Sólo disponible en el Centro Médico Universitario	Cubierto	No		\$35.00	
Servicios de Urología	Servicios de Urología fuera del Centro Médico Universitario requieren Autorización Previa.	Limitado	Sí			

EPCHD = Distrito de Hospitales del Condado de El Paso

Limitado = Sólo ofrecido si se cumplen ciertos 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 plan 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.***

## Información Adicional

### Asuntos o Problemas

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

**Envíe su carta a: El Paso First Health Plans**

1145 Westmoreland Dr.

El Paso, Texas 79925

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**

1145 Westmoreland Dr.

El Paso, TX 79925

(915) 532-3778

(877) 532-3778 (Número Gratuito)

**Farmacia UMC Ysleta**

300 S. Zaragoza, Edificio B

El Paso, TX 79907

(915) 860-4039

**Farmacia UMC Noreste**

9849 Kenworthy

El Paso, TX 79924

(915) 745-4247

**Farmacia Principal de UMC**

4824 Alberta

El Paso, TX 79905

(915) 521-7705

**Farmacia UMC Este**

1485 George Dieter Dr.

El Paso, TX 79936

(915) 521-7087

**Farmacia UMC Fabens**

101 Potasio

Fabens, TX 79838

(915) 521-2271

**Servicio al Cliente de UMC**

4815 Alameda Ave.

El Paso, TX 79905

(915) 521-7900

*Notas*

