



Children's Hospital of Philadelphia (CHOP): Preguntas Frecuentes

P1: ¿Children's Hospital of Philadelphia (CHOP) firmó un contrato con UnitedHealthcare para la finalización de UnitedHealthcare Community Plan of New Jersey?

Sí. A partir del 1.º de diciembre de 2020, las instalaciones, los médicos y los especialistas de CHOP ya no estarán dentro de la red para los miembros de UnitedHealthcare Community Plan of New Jersey.

P2. ¿Mi hijo aún puede consultar al médico de cabecera que le asignaron en CHOP?

Sí. Todos los niños inscritos en nuestro New Jersey Community Plan que actualmente tienen asignado un médico de cabecera (primary care physician, PCP) de CHOP podrán continuar consultando a su PCP actual el 1.º de diciembre de 2020 o después de esa fecha. Hemos enviado cartas a las familias de estos miembros en las que les garantizamos que no habrá ningún cambio en su PCP actual.

P3: ¿A qué otra institución pueden acudir los pacientes para recibir atención?

Sabemos que muchas familias de New Jersey le han confiado a CHOP la atención de sus hijos y que la relación con CHOP y los médicos de esta institución no solo es importante, sino también personal para ellas. También entendemos y reconocemos lo problemático que puede ser para nuestros miembros y sus familias cuando un hospital o médico no participa más de nuestra red. Nuestra mayor prioridad es garantizar que los niños a los que brindamos servicios tengan acceso a la atención que necesitan.

Tenemos la suerte de contar con una amplia red de hospitales y médicos en todo el estado que están en condiciones de brindar atención pediátrica de alta calidad que se ajuste a las necesidades de nuestros miembros.

En New Jersey, nuestros miembros puede elegir entre 9,300 especialistas y continuarán teniendo acceso a más de 50 hospitales, entre los que se incluyen los siguientes:

- Bristol Myers Squibb Children's Hospital en RWJ University Hospital
- Children's Hospital of New Jersey en Newark Beth Israel Medical Center
- Goryeb Children's Hospital en Atlantic Health System
- K. Hovnanian Children's Hospital en Jersey Shore University Medical Center
- PSE&G Children's Specialized Hospital
- The Unterberg Children's Hospital en Monmouth Medical Center
- Cooper University Hospital
- Kennedy University Hospital
- Our Lady of Lourdes Medical Center
- Virtua Voorhees Hospital

Nuestros miembros también pueden elegir entre otros proveedores de nuestra red. Nos complace ayudarles a encontrar un proveedor adecuado para su familia. Llame a Servicios para Miembros al **1-800-941-4647** o (TTY: **711**). Nuestros miembros también pueden visitar myuhc.com/communityplan para buscar un proveedor.

1. Inicie sesión en myuhc.com/communityplan con su nombre de usuario y contraseña.
2. Seleccione “Find a Doctor” (Encontrar un médico).
3. Siga las indicaciones para usar diversas opciones de búsqueda.

P4: ¿Qué sucederá si los miembros están recibiendo atención en un hospital de CHOP o de un médico de CHOP cuando salgan de la red?

Estamos trabajando directamente con CHOP para garantizar la coordinación adecuada de la atención de cada niño, de manera que los pacientes a los que brindamos servicios de manera conjunta tengan un plan para la continuidad de la atención en CHOP o una transición segura y sin inconvenientes a un nuevo proveedor, según corresponda.

Llamaremos a las familias de los niños con necesidades médicas complejas que han recibido atención en CHOP para asegurarnos de que comprendan perfectamente sus opciones, qué significa esto para la atención de su hijo de ahora en adelante y cómo podemos ayudar a evitar cualquier interrupción en la atención de su hijo.

Según la necesidad médica del miembro, es posible que califique para la continuidad de la atención en CHOP el 1.º de diciembre de 2020 y después de esa fecha. La continuidad de la atención le permite a un miembro seguir recibiendo cobertura por servicios dentro de la red con su proveedor actual durante un período especificado.

Algunos ejemplos que pueden reunir los requisitos para continuidad de la atención incluyen:

- Si alguien de su familia está embarazada, puede continuar recibiendo atención de este proveedor hasta seis semanas después del parto.
- Si usted ha tenido una cirugía y necesita hacer un seguimiento con este proveedor, puede continuar recibiendo atención hasta seis meses después.
- Para tratamientos oncológicos (cáncer) con este proveedor, puede continuar recibiendo atención hasta un año después.
- Para tratamientos psiquiátricos con este proveedor, puede continuar recibiendo atención hasta un año después.
- En determinadas situaciones, puede ser elegible para la continuidad de la atención hasta 4 meses después de la fecha de finalización de su especialista si está recibiendo activamente un tratamiento para una afección aguda o crónica. Su proveedor deberá llamar al 1-866-604-3267 para la autorización previa de los servicios.

P5: ¿Qué sucede si tengo una cirugía o un procedimiento actualmente programados en una institución de CHOP el 1.º de diciembre de 2020 o en una fecha posterior?

Se recomienda que los miembros de UnitedHealthcare llamen a nuestro equipo de Servicios para Miembros al **1-800-941-4647** o (TTY: **711**) si tienen preguntas sobre la continuidad de la atención y para obtener más información sobre las situaciones que reúnen los requisitos. El servicio puede estar cubierto dentro de la continuidad de la atención si está relacionado con un tratamiento continuo por una enfermedad o afección existente.

P6: ¿Qué sucede si tengo una emergencia y necesito ir al hospital?

Los miembros de UnitedHealthcare siempre deben acudir al hospital más cercano en caso de una emergencia, y los servicios que reciban estarán cubiertos en el nivel de beneficios dentro de la red independientemente de que el hospital participe o no en la red de UnitedHealthcare.

P7. ¿Qué sucede si tengo otro seguro y UnitedHealthcare Community Plan of New Jersey no es mi cobertura principal?

MEDICAID ES GENERALMENTE EL PAGADOR DEL ÚLTIMO RECURSO. Esto significa que Medicare y/o su otro seguro médico pagarán primero los servicios cubiertos y, por lo general, UnitedHealthcare paga los servicios cubiertos al final.

Cuando UnitedHealthcare no es el pagador principal, las reclamaciones por sus servicios se coordinarán, procesarán y pagarán (cuando exista un pago) si los servicios fueron aprobados por el pagador principal y una explicación de beneficios (EOB) del pagador principal mostrando una cantidad permitida que acompañe a la presentación de la reclamación por parte del proveedor. Si dicha explicación de beneficios (EOB) se envía desde el pagador principal, **no se requiere la autorización** de UnitedHealthcare. Sin embargo, si el pagador principal rechaza la solicitud de servicios o no envió una explicación de beneficios (EOB) con la presentación de la reclamación, entonces su proveedor debe enviar la solicitud de servicio a UnitedHealthcare para su revisión. La solicitud de servicios de cualquier proveedor no participante (incluyendo a CHOP) debe provenir de un proveedor participante de UHC. Esto solo es necesario en los casos en que el pagador principal no cubre el servicio.

Para obtener información adicional acerca de este tema, el siguiente enlace proporciona una guía para comprender la cobertura médica en New Jersey si usted tiene Medicaid y Medicare y/o un seguro de salud diferente: https://www.nj.gov/humanservices/dmahs/home/Medicaid_TPL_Coverage_Guide.pdf