

- ✓ Cuánto tiempo va a durar su dolencia
- ✓ Por qué necesita usted el servicio y en qué consiste
- ✓ Qué problemas de salud ocurrirán si no consigue usted el servicio
- ✓ Qué otros tratamientos o servicios se intentaron, si los hubo, y por qué no funcionaron.

El doctor le puede pedir a la compañía del seguro médico que lo llamen a plantearle las dudas que pueda haber suscitado la carta. Usted también puede conseguir cartas de cualquier profesional de la salud que conozca su situación y el por qué de su necesidad del servicio.

- **Constancias médicas** – Las constancias médicas de usted pueden ayudar a probar a la compañía del seguro médico por qué necesita usted el servicio. Pida copias de las constancias médicas que apoyen la carta de necesidad médica.
- **Consulta con los doctores del seguro médico** – Las decisiones de si un servicio es necesario desde el punto de vista médico las suele tomar un doctor de la compañía de seguros. Si se niega el servicio, llame usted al plan de seguro e infórmese de quién es el médico o profesional de la salud que decidió negarle a usted el servicio. Pídale al doctor que llame al plan de salud directamente para hablar de su dolencia y el servicio que usted necesita. A veces la compañía cambia de parecer después de hablar de la situación con el médico de usted..

La participación del profesional de la salud en las primeras etapas ayuda a evitar negativas y apelaciones y contribuye a conseguir los servicios necesarios con mayor rapidez.

#### **4. SEA FIRME Y NO SE DE POR VENCIDO/A**

El saber promover su propia causa significa saber hablar y obrar en beneficio propio. Significa decidir lo que es mejor para uno y encargarse de conseguirlo. Significa defender el derecho que uno tiene a los cuidados médicos

que necesita. Será más probable que consiga lo que usted quiere si es firme. Ser firme es hablar con respeto y profesionalismo con los demás y saber comunicarse con eficacia. No sea usted alguien que opta por pelear o discutir en lugar de hablar con calma sobre el problema. El discutir no conduce a nada. Un ejemplo de ser firme es pedir hablar con un supervisor de la compañía del seguro si no consigue lo que necesita del representante del seguro.

**No se desaliente.  
Consiga ayuda.**

La salud de usted es importante y usted la merece. Si le niegan lo que pide, haga una apelación. El simple hecho de hacer la apelación aumenta en gran manera las posibilidades de que el seguro apruebe el servicio que usted pidió, puesto que les obliga a ver de nuevo su reclamación. Pida ayuda de familiares, amigos, u otros representantes cuando la necesite. A veces el simple hecho de acudir con un familiar o un amigo a una cita importante sirve de mucho.

#### **Recursos:**

**Arizona Center for Disability Law**  
[www.azdisabilitylaw.org](http://www.azdisabilitylaw.org)

**Arizona Health Care Cost Containment System (AHCCCS)**  
[www.ahcccs.state.az.us](http://www.ahcccs.state.az.us)

**Arizona Department of Insurance**  
[www.id.state.az.us](http://www.id.state.az.us)

**Health Care Advocacy Assistance**  
[www.healthcarecoach.com](http://www.healthcarecoach.com)



[Centro de Arizona para las Leyes de Discapacitación  
Sistema de protección y abogacía para Arizona]

# COMO HACER QUE EL SEGURO MEDICO FUNCIONE PARA USTED

## **Arizona Center for Disability Law**

5025 E. Washington Suite 202 Phoenix, Arizona 85034-2005	100 North Stone Avenue Suite 305 Tucson, Arizona 85701
(602) 274-6287 (Voz/TTY) 1-800-927-2260 (sin costo) (602) 274-6779 (Fax)	(520) 327-9547 (Voz/TTY ) 1-800-922-1447 (sin costo) (520) 884-0992 (Fax)

[www.azdisabilitylaw.org](http://www.azdisabilitylaw.org)  
[center@azdisabilitylaw.org](mailto:center@azdisabilitylaw.org)

El manejo del seguro médico puede ser difícil. Tanto si usted tiene servicios de salud públicos (AHCCCS) o seguro particular, muchas veces los retos son los mismos. Esta guía le dará información general e ideas para ayudar a que usted consiga los servicios que necesita.

## ¿QUE PUEDE USTED HACER PARA SACAR LA MAYOR VENTAJA DE SU SEGURO MEDICO?



PIENSE EN EL PAPEL QUE USTED DESEMPEÑA DE MANERA DIFERENTE



¡DEJE DE SER EL PACIENTE!

HAGASE CONSUMIDOR Y AUTO-PROMOTOR DE SUS SERVICIOS DE SALUD.

AQUÍ ESTA COMO HACERLO:

### 1: ORGANICESE

Esto es lo más importante que hay que hacer. Cuando uno no puede encontrar las cosas que necesita o no sabe con quién habló, saldrá perdiendo.

- **COMIENCE UN EXPEDIENTE.** Conserve todas las hojas agrupadas en una carpeta o en un cajón para saber dónde encontrarlas. Todas las hojas de un mismo servicio guárdelas dentro de una carpeta.
- **CONSERVE COPIAS DE TODO.** Quédese con copias de todas las cartas que reciba de su plan de servicios médicos. Conserve también copias de todas las cartas y otras constancias escritas que usted le envíe al plan médico, sobre todo de cartas escritas por el doctor o el profesional de la salud. Los planes de

servicios médicos son compañías grandes, y es fácil que se pierdan los papeles.

- **PREPARE UNA CONSTANCIA ESCRITA DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS.** Usted va a hablar con muchos profesionales de la salud y personal del plan de salud. Cuando llame usted por teléfono a hablar de los servicios de salud, tenga a mano su tarjeta del seguro con su número de socio y de grupo. Apunte la fecha, el nombre de la persona con quien habló, el puesto que ocupa la persona y de qué se habló.
- **SEPA LAS FECHAS LIMITE Y RESPETELAS.** En cuanto que le llegue a usted una carta del plan de servicios médicos que contenga una fecha límite, apunte la fecha en el calendario. Tome muy en serio las fechas límite que le pongan. Si no cumple usted con la fecha límite, es posible que no consiga el servicio que necesita. Cuando haga peticiones a su plan de servicios de salud:
  - ✓ Haga todas la peticiones por escrito
  - ✓ Guarde copia
  - ✓ Guarde comprobante de cuándo y dónde mandó la petición. Mande los documentos importantes por correo certificado, con acuse de recibo, o por fax con hoja de confirmación.
- **HAGA UNA LISTA DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LO ATIENDEN A USTED.** Tenga una lista con los nombres, direcciones y teléfonos de los profesionales de salud que a usted le tocan. Esto le simplificará las cosas.

### 2: SABER ES PODER: CONOZCA SU POLIZA

Para ser buen consumidor hay que conocer el producto. Sepa qué servicios se exige que proporcione su plan de servicios médicos. Si tiene usted AHCCCS, debe recibir usted los servicios médicos completos que aparecen en su sitio web en [www.ahcccs.state.az.us](http://www.ahcccs.state.az.us)

Si tiene usted seguro particular, los beneficios dependen de

lo que abarque la póliza que usted tiene. Para el seguro particular, lea el manual de los socios del seguro. Debe usted conocer la siguiente información básica sobre su seguro médico:

- ¿Qué servicios cubre?
- ¿A qué doctores o profesionales de la salud puedo acudir?
- ¿En qué situaciones necesito que se me canalicé a otro especialista?
- ¿En qué situaciones necesito autorización previa?
- ¿Cuánto dinero tengo que contribuir yo de mi propia bolsa?

Además de conocer su póliza, debe usted conocer su situación médica. Pregúntele a su doctor e investigue qué opciones tiene usted para tratamiento de sus dolencias. Si compara el tratamiento disponible con lo que cubre el plan de seguro médico podrá sacarle el mayor partido a su seguro médico.

### 3: PONGA AL DOCTOR DE SU PARTE – EVITE NEGATIVAS Y APELACIONES

La mejor defensa es una buena acometida. Uno puede evitar las negativas y las batallas de las apelaciones si consigue que su doctor participe al principio del proceso. Su doctor y otros profesionales de la salud son piezas claves para conseguir los servicios que uno necesita. Son personas ocupadas, así que uno debe pedirles la ayuda que necesita. He aquí cómo hacerlo:

- **Cartas de necesidad médica-** El motivo más frecuente por el que el plan de seguro médico niega servicios es que no tienen suficiente información sobre usted y el servicio que usted necesita. Para evitar este problema, pídale a su doctor o profesional de la salud una carta de necesidad médica y envíela junto con la petición de servicio.

La carta debe contener:

- ✓ La dolencia médica de usted y el diagnóstico exacto