

CAMBIOS IMPORTANTES AL PROCESO DE ELEGIBILIDAD DEL PROGRAMA DE SEGURO DE SALUD DE LOS NIÑOS (CHIP)

Actualmente, su compañía de seguro médico CHIP procesa todas las solicitudes, renovaciones y cambios a su cobertura CHIP. **A partir del 17 de abril de 2023, el Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Pennsylvania comenzará a determinar la elegibilidad para las solicitudes y renovaciones de CHIP.** Esto incluirá todas las comunicaciones relacionadas con la elegibilidad y el procesamiento de solicitud/renovación.

Todos los documentos de solicitudes, renovaciones y verificaciones en papel de CHIP deberán presentarse al DHS a partir del 3 de abril de 2023. En la sección **RENOVACIONES** de esta carta puede encontrarse más información acerca de cómo y dónde presentar las solicitudes en papel.

NO habrá cambios en su seguro de salud CHIP.

¿Qué tipo de cambios se vienen por esta transferencia?

Ahora la elegibilidad de CHIP se revisará como otra forma de atención médica junto con Medical Assistance (MA) por el DHS. Los inscriptos e inscriptos posibles en CHIP tendrán que tomar parte en un nuevo proceso de elegibilidad y comunicación a través de DHS. Las familias CHIP verán cambios en las áreas siguientes:

- Trabajadores de casos en las oficinas de asistencia del condado de DHS locales (CAO) procesarán las solicitudes y renovaciones para CHIP.
- Las preguntas acerca de la elegibilidad y el procesamiento de solicitudes pueden abordarse llamando al Centro de servicios al cliente en el Estado, 1-877-395-8930 o 1-215-560-7226 en Filadelfia.
- Las comunicaciones acerca de la elegibilidad para CHIP y el procesamiento de solicitudes llegarán de DHS, incluidos, entre otros, avisos de elegibilidad, paquetes de renovaciones y solicitudes de verificación.
- Un proceso de apelación nuevo para determinaciones de elegibilidad y comunicaciones de apelación llegará de DHS.
- Las familias CHIP usarán un número de registro, en lugar del número identificador familiar único (UFI) para la identificación más sencillo en los sistemas DHS y su cuenta my COMPASS.
- Las familias CHIP podrán hacer más con la aplicación móvil myCOMPASS PA: verificaciones de carga, dejar mensajes para el trabajador del caso, revisar la correspondencia y elegir comunicación sin papel.

¿Qué no está cambiando?

- Su compañía de seguros de salud CHIP y beneficios.
- Los límites de ingreso para reunir los requisitos para CHIP.
- Los requisitos para verificar ingresos, ciudadanía e identidad.

- Las primas continuarán siendo manejadas por su compañía de seguros.
- Igual se comunicará con su compañía de seguros médicos con preguntas acerca de los beneficios, proveedores y primas de seguro de salud.

¿Cambiará la cobertura de CHIP de mi(s) hijo(s)?

No. No hay cambios en los servicios o cobertura de seguros de salud CHIP. Su hijo seguirá inscrito en la cobertura con su compañía de seguros de salud actual sin brecha en la cobertura.

- Los servicios a los miembros de seguro de salud seguirán respondiendo a preguntas de beneficios o servicios y lo asistirán si necesita cambiar su médico de cabecera (PCP).
- Su elección de médicos no cambiará. Siga comunicándose con su compañía de seguros acerca de proveedores y servicios dentro de la red.
- Sus credenciales de seguro seguirán siendo las mismas.

¿Con quién me comunico si no estoy de acuerdo con una decisión de tratamiento o cobertura?

Si no está de acuerdo con las decisiones de tratamiento, proveedor o cobertura, seguirá utilizando el proceso actual de queja/agravio que le proporciona su compañía de seguro de salud.

¿Cuándo entrarán en vigor estos cambios?

Las familias CHIP comenzarán a recibir comunicaciones de DHS a partir del inicio de 2023. Recibirá una carta a principios de abril de 2023 con su nuevo número de registro. Los CAO comenzarán a procesar las solicitudes y renovaciones de CHIP a partir del 17 de abril de 2023.

Es de extrema importancia que abra y lea todo correo o correo electrónico de DHS ya que contendrán información importante acerca de su solicitud o cobertura actual de CHIP.

CONTACTOS

¿A dónde envío solicitudes, renovaciones y verificaciones?

A partir del 3 de abril de 2023, podrá presentar solicitudes, renovaciones y documentos de verificación de varias maneras:

- En línea en dhs.pa.gov/COMPASS.
- Cargar fotos de documentos de verificación en la app. móvil gratuita myCOMPASS PA.
- Llame al 1-866-550-4355 o a CHIP al 1-800-986-5437 y seleccione la opción 2 para completar las solicitudes y renovaciones por teléfono.
- Envíe por correo, fax o en persona los artículos a su CAO local.

Nota: No envíe solicitudes, renovaciones o documentos de verificación a su compañía de seguro de salud CHIP o a la Oficina de CHIP en Harrisburg después del 3 de abril de 2023. Esto puede retrasar el procesamiento de su solicitud o renovación.

¿Cómo informo los cambios en mi grupo familiar después de la solicitud y antes de la renovación?

Puede usar COMPASS, la app. móvil myCOMPASS PA o llame al Centro de servicio al cliente al 1-877-395-8930 o al 1-215-560-7226 en Filadelfia para informar cambios como el tamaño del grupo familiar, cambios en los ingresos o una dirección nueva.

¿Cómo encuentro mi Oficina de Asistencia del Condado local?

Puede encontrar la dirección, número de teléfono y horas de operación de su Oficina de Asistencia del Condado local:

- Visite www.dhs.pa.gov/Services/Assistance/Pages/CAO-Contact.aspx
- Llame al Centro de servicio al cliente al 1-877-395-8930.

¿Igual podré comunicarme con mi compañía de seguro de salud CHIP?

Sí. Igual seguirá recibiendo comunicaciones de su compañía de seguro de salud y podrá comunicarse con ellos con preguntas acerca de beneficios, servicios y primas.

¿Con quién me comunico ante problemas o preguntas acerca de mis primas?

Seguirá en contacto con su compañía de seguro de salud acerca de las primas. La comunicación de contacto para cada compañía de seguro CHIP se puede encontrar en el sitio web de CHIP:

<https://www.dhs.pa.gov/CHIP/CHIP-Coverage/Pages/CHIP-Insurance-Companies.aspx>

Puede encontrar información sobre la tarifa de seguro de salud CHIP acá:

<https://www.dhs.pa.gov/SiteAssets/CHIP%20Contractor%20Rate%20Information%20-%207-1-2022%20rev%2011232022.pdf>

COMPASS

¿Qué será distinto acerca de cómo las familias CHIP usan COMPASS?

Las familias CHIP podrán hacer más en COMPASS como:

- Completar solicitudes y renovaciones de atención médica en la app. móvil myCOMPASS PA.
- Registrarse para recibir notificaciones por mensaje de texto y electrónica.
- Cargar fotos de documentos de verificación en la app. móvil myCOMPASS PA.
- Acceder a su renovación a través de My COMPASS con su número de seguridad local o un número de registro en lugar de un UFI o identificador único del cliente (UCI).

¿Cómo creo una cuenta My COMPASS?

La creación de una cuenta My COMPASS se puede hacer en apenas unos minutos. Vaya a dhs.pa.gov/COMPASS y seleccione "Inicio de sesión/Regístrese" desde la cinta de renovación en la parte superior de la pantalla. Deberá proporcionar su nombre, información de contacto y crear un nombre de usuario y contraseña. Siga los mensajes para solicitar o gestionar sus beneficios.

¿Con quién me comunico si olvido mi información de inicio de sesión de COMPASS o necesito otra ayuda con COMPASS?

Si tiene problemas iniciando sesión o con el uso de COMPASS, puede llamar a la línea de ayuda de COMPASS al 1-800-692-7462, opción 7. Un representante puede ayudarlo a restablecer su contraseña o responder preguntas generales acerca de cómo completar las tareas en COMPASS. La línea de ayuda está disponible de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

RENOVACIONES

¿Cómo completo mi renovación? ¿Puedo completar mi renovación en línea o por teléfono?

Puede enviar su renovación de varias maneras:

- En línea en dhs.pa.gov/COMPASS.
- Por teléfono llamando al 1-866-550-4355 de lunes a viernes entre las 8:00 am y las 5:00 pm
- Envíe por correo, fax o en persona los artículos a su CAO local.

La manera más sencilla de completar su renovación de atención médica es en línea en dhs.pa.gov/COMPASS. Incluso puede enviar documentos de verificación requeridos en el sitio web o a través de la app. móvil myCOMPASS PA. Puede descargar la app. móvil myCOMPASS PA en forma gratuita de Apple App Store o Google Play Store.

¿De cuánto tiempo dispongo para completar y enviar mi renovación?

Se mostrará una fecha de vencimiento en su paquete de renovación y en COMPASS con su inicio de sesión mediante la cuenta my COMPÁS (MCA). Si tiene dificultades para completar su renovación o proporcionar los documentos requeridos a la fecha de vencimiento, comuníquese con su oficina de asistencia del condado local o el centro de servicio al cliente de todo el Estado al 1-877-395-8930 o 215-560-7226 en Filadelfia. Estos centros están disponibles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.

¿Qué pasa si mi paquete de renovación no me llega o llega tarde?

Si no recibe su paquete de renovación o le llega tarde, llame al centro de servicio al cliente de todo el estado al 1-877-395-8930 o 215-560-7226 en Filadelfia de lunes a viernes de 8:00 a. m. Le pueden enviar un paquete y ayudarlo a asegurar que tenga tiempo suficiente para enviar su renovación y los documentos requeridos. También puede completar su renovación en línea en dhs.pa.gov/COMPASS o llamando al 1-866-550-4355 para completar su renovación por teléfono con un representante.

¿Qué ocurre si no envío mi renovación o los documentos requeridos antes de la fecha de vencimiento?

Si no retorna su renovación o no proporciona sus documentos requeridos hasta la fecha de vencimiento, cesará su cobertura de atención médica. Recibirá un aviso sobre la finalización de su cobertura. El aviso incluirá instrucciones sobre cómo apelar la decisión al solicitar una audiencia justa si piensa que cometimos un error. Si no apela, aún puede proporcionar su renovación o documentos requeridos hasta 90 días después de la fecha inelegible en su aviso o sin la necesidad de una nueva solicitud. Si sigue siendo elegible para CHIP, su CHIP se reabrirá sin brecha en la cobertura.

Nota: Durante la emergencia de salud pública por la COVID-19 no se cancela la inscripción de los miembros por no proporcionar el paquete de renovación ni los documentos requeridos en la renovación. Se acepta la autocertificación de la información en el paquete de renovación con una firma electrónica o manuscrita.

¿Qué ocurre si completo mi renovación y se comprueba que no soy elegible para CHIP?

Si se comprueba que no es elegible para CHIP cuando se procesa su renovación, se revisará automáticamente a su familia para determinar su elegibilidad para MA. Recibirá un aviso por correo informándole que su cobertura CHIP terminará y el aviso le indicará si es o no elegible para MA.

Si no es elegible para MA se lo va a derivar a Pennie®, el mercado oficial de seguro médico y dental de Pennsylvania y la fuente de asistencia financiera para reducir el costo de la cobertura y la

atención. Puede obtener más información acerca de Pennie visitando pennie.com/connect o llamando a 1-844-844-8040.

Puede apelar la decisión si piensa que cometimos un error pidiendo una audiencia justa. En su aviso de elegibilidad encontrará los derechos e instrucciones sobre la audiencia justa y cómo solicitar una apelación.

AUDIENCIAS Y APELACIONES

Si no está de acuerdo con la decisión de elegibilidad en CHIP, podrá apelar la decisión y solicitar una audiencia justa que tendrá lugar por teléfono o, en algunos casos, presencial. En el aviso de elegibilidad se incluye el formulario de audiencia justa.

¿Qué incluye un aviso de elegibilidad?

Un aviso de elegibilidad se envía cuando DHS ha tomado una determinación de elegibilidad y le informará si es elegible para recibir beneficios CHIP. El aviso incluye lo siguiente:

- Ingresos usados para tomar una determinación de elegibilidad y prima.
- Información sobre el grupo familiar como tamaño de la familia y relaciones.
- Fecha inicial o final de los beneficios.
- Próxima fecha de revisión.
- Información de audiencias y apelaciones.

¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con una decisión de elegibilidad en la solicitud, renovación o durante mi período de elegibilidad?

Durante el período de reconsideración puede proporcionar información/verificación para que se determine su elegibilidad con material actualizado.

- **En la solicitud:** Una persona puede solicitar una reconsideración sin una nueva solicitud si se proporciona la verificación solicitada o si se solicita una nueva solicitud dentro de los **60 días** de la fecha del rechazo.
- **En la renovación:** Una persona puede solicitar una reconsideración si se proporciona la verificación/renovación solicitada o si se solicita una nueva solicitud dentro de los **90 días** del cierre de la fecha de beneficios.
- **Durante el período de elegibilidad:** Una persona puede solicitar una reconsideración sin una nueva solicitud si se proporciona la verificación solicitada o si se solicita una nueva solicitud dentro de los **60 días** de la fecha de cierre de los beneficios.

¿Qué ocurre si aún no estoy de acuerdo con una decisión de elegibilidad y envíe la información necesaria al CAO para una reconsideración?

Si no está de acuerdo con el resultado de su reconsideración o cualquier otra decisión de elegibilidad puede solicitar una audiencia justa mediante solicitud escrita o verbal.

[¿Cómo encuentro información acerca de cómo solicitar/completar una apelación?](#)

La información de apelación se proporciona con cada aviso de elegibilidad que recibirá. Esto incluye el formulario para solicitar una audiencia con las instrucciones para proporcionar el formulario o cómo llamar para hacer una solicitud verbal.

RECORDATORIO IMPORTANTE

Durante el cambio en el procesamiento de elegibilidad de las compañías de seguro de salud CHIP a DHS, es posible que haya retrasos en el procesamiento de solicitudes y renovaciones en abril de 2023. Envíe todas las solicitudes, renovaciones o cambios a DHS a partir del **3 de abril de 2023**.

Para ayudar a asegurar que su solicitud o renovación se procese lo antes posible: Si solicita o envía una renovación a su CHIP MCO en marzo de 2023, asegúrese de proporcionar todos los documentos necesarios para completar su solicitud o renovación, Las compañías de seguro de salud CHIP son socias de la comunidad COMPASS y la información recibida por su compañía de seguro se transferirá al DHS para su procesamiento.