



SEEING A DOCTOR AND OTHER PROVIDERS

Referrals and pre-approvals (*Prior Authorization*)

-) To see a specialist or another provider, you usually need a referral from your primary care doctor and a pre-approval from MediExcel Health Plan.
-) If you do not get the required referral and pre-approval and you get the service or treatment from a specialist, you will have to pay all of the cost.

The pre-approval process:

Your primary care doctor usually asks MediExcel Health Plan for a pre-approval. The care you want must be a covered benefit, and it must be necessary for your health. MediExcel Health Plan uses medical guidelines and policies to decide whether to approve or deny a referral.

-) It can take up to 2 business days to get a pre-approval, depending on your medical condition and the treatment you need.
-) If your health problem is urgent, MediExcel Health Plan may take up to (24 hours) to decide, depending on your medical condition and the treatment you need.
-) MediExcel Health Plan will inform your provider what we decide within 24 hours after making a decision.
-) MediExcel Health Plan will send you and your provider a letter within 2 business days after MediExcel Health Plan has decided whether to approve or deny your request.
-) Sometimes more information or other tests are needed before MediExcel Health Plan can make a decision. MediExcel Health Plan will inform your provider as soon as we know if more information or tests are needed. We will inform your provider no later than 2 business days after we receive the request for pre-approval (*or within 24 hours if your health condition is urgent*).

Your primary care doctor makes a referral:

-) Your doctor may give you a written referral or may send the referral directly to the other provider. Your doctor will give you the name and telephone number of the specialist or other provider you will see.
-) To make the appointment, call MediExcel Health Plan toll free at (855) 633-4392 in the U.S., or at (664) 633-8300 if dialing from Mexico.

You do NOT need a referral or pre-approval to:

-) See your primary care doctor.

-) See an OB-GYN in the MediExcel Health Plan network for preventive health care services. This includes prenatal/maternity care as well as cancer screening tests such as pap tests and mammograms.
-) See an eye doctor in the MediExcel Health Plan network once a year for a vision exam, if you are under age 17.
-) Get emergency or urgent care. See “*Emergency Care*” and “*Urgent Care*” in your *Evidence of Coverage and Disclosure Form*.

Standing referrals:

A *standing referral* is a referral that allows you to see a specialist or go to a specialty care center without getting a new referral from your primary care doctor each time. It may be for a certain period of time and a specific number of visits.

-) You may need a standing referral if you have a disabling condition or a serious condition that is getting worse or threatens your life, such as a heart condition or AIDS.
-) Before MediExcel Health Plan will pre-approve a standing referral, your primary care doctor, the specialist and MediExcel Health Plan must agree that you need it.
-) If you have AIDS, you can get a standing referral to a doctor who specializes in AIDS.

Getting a second opinion

You may ask for a second opinion from another doctor about a condition that your doctor diagnoses or about a treatment that your doctor recommends. Below are some reasons you may want to ask for a second opinion:

-) You have questions about a surgery or treatment your doctor recommends.
-) You have questions about a diagnosis for a serious chronic medical condition.
-) There is a disagreement regarding your diagnosis or test results.
-) Your health is not improving with your current treatment plan.
-) Your doctor is unable to diagnose your problem.

How to request a second opinion:

You must request a pre-approval from MediExcel Health Plan to get a second opinion. Your request will automatically be approved.

-) You can ask for a second opinion from another primary care doctor in your doctor’s medical group or from any specialist in the MediExcel Health Plan network.
-) The section called “*the pre-approval process*” in your *Evidence of Coverage and Disclosure Form* explains how to request a pre-approval.



VISITAS A MÉDICOS Y OTROS PROVEEDORES

Referencias y preaprobaciones (*Autorización Previa*)

-) Para consultar a un especialista u otro proveedor, por lo general necesita una referencia de su médico de atención primaria y la preaprobación de MediExcel Health Plan.
-) Si usted recibe el tratamiento o servicio sin contar con la referencia y preaprobación requerida, tendrá que pagar todo el costo.

Proceso de preaprobación:

Su médico de atención primaria usualmente es quien pide a MediExcel Health Plan una preaprobación. El servicio que usted requiere debe ser un beneficio cubierto, y debe ser necesario para su salud. MediExcel Health Plan utiliza guías médicas y políticas para decidir si aprueba o niega una referencia.

-) Puede tomar hasta 2 días hábiles para obtener la aprobación previa, dependiendo de su condición médica y el tratamiento que necesite.
-) Si su condición médica es urgente, MediExcel Health Plan puede tomar hasta (24 horas) para decidir, dependiendo de su condición médica y el tratamiento que necesite.
-) MediExcel Health Plan le informará a su proveedor sobre su decisión dentro de 24 horas después de haber tomado una decisión.
-) MediExcel Health Plan le enviará a usted y a su proveedor una carta dentro de 2 días hábiles después de que MediExcel Health Plan haya decidido si va a aprobar o rechazar su solicitud.
-) En algunas ocasiones, se requiere más información u otros exámenes, antes de que MediExcel Health Plan pueda tomar una decisión. MediExcel Health Plan le informará a su proveedor tan pronto como sepa qué información o pruebas requerirá. Le informaremos a su proveedor a más tardar de 2 días hábiles después de recibir la solicitud de preaprobación (*o dentro de 24 horas si su condición médica es urgente.*)

Su médico de atención primaria proporciona las referencias:

-) Su médico le puede dar una referencia por escrito o puede enviar la referencia directamente a otro proveedor. Su médico le dará el nombre y número de teléfono del especialista u otro proveedor que usted visitará.
-) Para hacer la cita, llame a MediExcel Health Plan al (855) 633-4392 en los EE. UU., o al (664) 633-8300 si marca dentro de México.

NO necesita una referencia o preaprobación para:

-) Consultar a su médico de atención primaria.
-) Consultar a un ginecólogo dentro la red de MediExcel Health Plan para servicios de salud preventivos. Esto incluye detección de cáncer, tales como el examen de Papanicolaou o mamografías.
-) Consultar a un oculista dentro de la red de MediExcel Health Plan una vez al año para un examen de la vista.
-) Recibir atención de emergencia o urgencia. Consulte la sección de "*Servicio de Emergencia*" y "*Atención de Urgencia*" en su Evidencia de Cobertura y Formulario de Divulgación.

Referencia permanente:

Una referencia permanente es lo que permite ver a un especialista o acudir a un centro de atención especializada sin obtener una nueva referencia de su médico primario cada vez. Puede tener validez por cierto período de tiempo y un número específico de visitas.

-) Es posible que necesite una referencia permanente si usted tiene una condición de discapacidad o una enfermedad grave que empeora o pone en peligro su vida, como una enfermedad del corazón o el SIDA.
-) Antes de que MediExcel Health Plan preapruebe una referencia permanente, su médico de atención primaria, el especialista y MediExcel Health Plan deberán estar de acuerdo en que usted lo necesita.
-) Si usted tiene SIDA, puede obtener una referencia permanente a un médico que se especialice en el SIDA.

Obtener una segunda opinión

Puede solicitar una segunda opinión de otro médico sobre una enfermedad que diagnostica su médico o acerca de un tratamiento que su médico le recomiende. A continuación, se presentan algunas de las razones por las que usted podría desear pedir una segunda opinión:

-) Si tiene preguntas acerca de una cirugía o tratamiento que su médico le recomiende.
-) Si tiene preguntas sobre un diagnóstico de una enfermedad crónica grave.
-) Si hay un desacuerdo con respecto a su diagnóstico y los resultados de las pruebas.
-) Si su salud no mejora con el plan de tratamiento actual.
-) Si su médico no puede diagnosticar su problema.



Cómo solicitar una segunda opinión:

Debe solicitar la aprobación previa de MediExcel Health Plan para obtener una segunda opinión. Su solicitud será automáticamente aprobada.

-) Puede solicitar una segunda opinión de otro médico de atención primaria dentro del grupo médico de su doctor o de cualquier especialista dentro de la red de MediExcel Health Plan.
-) En la sección llamada "*el proceso de preaprobación*" en su Evidencia de Cobertura y Formulario de Divulgación se explica cómo solicitar una autorización previa.