Instructions to Health Plans

* [*Distribution Note: Enrollment – Plans must provide a Provider and Pharmacy Directory or information about how to access or get a Directory to each member upon enrollment. Plans must ensure that an online Directory contains all the information required in a print Directory. Refer to the State-specific Marketing Guidance for detailed instructions.*]
* [*Plans are required to make Directory content on their websites machine readable. As described in the 2017 Final Call Letter, machine readable is defined as a format in a standard computer language (not English text) that can be read automatically by a web browser or computer system*.]
* [*Plans may provide subdirectories (e.g., by specialty, by county) to enrollees if the subdirectory clearly states that the complete Directory of all of its providers and pharmacies is available and will be provided to enrollees upon request. Subdirectories must be consistent with all other Provider and Pharmacy Directory requirements in the State-specific Marketing Guidance. Plans may publish separate primary care and specialty directories if both directories are made available to enrollees at the time of enrollment*.]
* [Plans may add a cover page to the Directory. Plans may include the Material ID only on the cover page.]
* [*If plans do not use the term “Member Services,” plans should replace it with the term the plan uses.*]
* [*Plans should note that the EOC is referred to as the “Member Handbook.” If plans do not use the term “Member Handbook,” plans should replace it with the term the plan uses.*]
* [*Plans that assign members to medical groups must include language as indicated in plan instructions throughout the Directory. If plans use a different term, they should replace “medical group” with the term they use*.]
* [*Plans should indicate that the Directory includes providers of both Medicare and Healthy Connections Medicaid services.*]
* [*Plans may place a QR code on materials to provide an option for members to go online.*]
* [*Where the template instructs inclusion of a phone number, plans must ensure it is a toll-free number and include a TTY number and days and hours of operation*.]
* [*Except in disclaimers, plans should reference Member Services’ contact information at the bottom of the page instead of repeating phone numbers and days and hours of operation throughout materials.*]
* [*Plans are encouraged to include an Index for Providers and for Pharmacies*.]
* [*In accordance with additional plan instructions in the model, plans have the option of moving general pharmacy information to appear after general provider information ends and before provider listing requirements begin.*]
* [*Wherever possible, plans are encouraged to adopt good formatting practices that make information easier for English speaking and non-English-speaking enrollees to read and understand. The following are based on input from beneficiary interviews:*
* *Format a section, chart, table, or block of text to fit onto a single page. In instances where plan-customized information causes an item or text to continue on the following page, enter a blank return before right aligning with clear indication that the item continues (for example, similar to the Benefits Chart in Chapter 4 of the Member Handbook, insert:* **Esta sección continúa en la página siguiente***).*
* *Ensure plan-customized text is in plain language and complies with reading level requirements established in the three-way contract.*
* *Break up large blocks of plan-customized text into short paragraphs or bulleted lists and give a couple of plan-specific examples as applicable.*
* *Spell out an acronym or abbreviation before its first use in a document or on a page (for example, Long-term services and supports (LTSS) or low income subsidy (LIS)).*
* *Include the meaning of any plan-specific acronym, abbreviation, or key term with its first use.*
* *Avoid separating a heading or subheading from the text that follows when paginating the model.*
* *Use universal symbols or commonly understood pictorials.*
* *Draft and format plan-customized text and terminology in translated models to be culturally and linguistically appropriate for non-English speakers.*
* *Consider using regionally appropriate terms or common dialects in translated models.*
* *Include instructions and navigational aids in translated models in the translated language rather than in English.*]

<Plan name> | *Directorio de proveedores y farmacias* de <year>

Introducción

Este *Directorio de proveedores y farmacias* incluye información sobre los tipos de proveedores y farmacias en <plan name> y nombra todos los proveedores y farmacias del plan a partir de la fecha de este Directorio. Los listados contienen las direcciones e información de contacto de proveedores y farmacias, así como detalles como los días y horas de operación, especialidades y habilidades. Los términos clave y sus definiciones se encuentran en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.

[*Plans must update the Table of Contents to this document to accurately reflect where the information is found on each page after plan adds plan-customized information to this template.*]

Tabla de contenidos

[A. Declaraciones requeridas 5](#_Toc171356161)

[B. Proveedores 6](#_Toc171356162)

[B1. Términos clave 6](#_Toc171356163)

[B2. Tiempos de espera para atención primaria de la salud y servicios de salud del comportamiento 9](#_Toc171356164)

[B3. Proveedor de cuidado primario (PCP) [if appropriate, include: o un Equipo integral de cuidado primario] 9](#_Toc171356165)

[B4. Servicios y respaldos a largo plazo (LTSS) 10](#_Toc171356166)

[B5. Cómo identificar a los proveedores de la red de <plan name> 11](#_Toc171356167)

[B6. Cómo encontrar proveedores de <plan name> en su área 12](#_Toc171356168)

[B7. Lista de proveedores de la red 12](#_Toc171356169)

[C. Proveedores de la red de <plan name> 14](#_Toc171356170)

[C1. [Include Provider Type (e.g., Proveedores de cuidado primario, Especialistas: Cardiología)] 15](#_Toc171356171)

[C2. [Include Facility Type (e.g., Hospitales, Centros de enfermería)] 18](#_Toc171356172)

[D. Proveedores de respaldo: servicios y respaldos a largo plazo (LTSS) 20](#_Toc171356173)

[D1. Cuidados de salud de día para adultos 20](#_Toc171356174)

[D2. Asistente de cuidado 20](#_Toc171356175)

[D3. Servicios de compañía 20](#_Toc171356176)

[D4. Modificaciones del entorno 20](#_Toc171356177)

[D5. Comidas con envío a domicilio 21](#_Toc171356178)

[D6. Suministros para la incontinencia 21](#_Toc171356179)

[D7. Suplementos nutricionales 21](#_Toc171356180)

[D8. Asistentes de cuidado personal 21](#_Toc171356181)

[D9. Sistema de respuesta a emergencias personales (PERS) 21](#_Toc171356182)

[D10. Servicios privados de enfermería 22](#_Toc171356183)

[D11. Cuidados de relevo 22](#_Toc171356184)

[D12. Equipos y suministros médicos especializados 22](#_Toc171356185)

[E. Farmacias 23](#_Toc171356186)

[E1. Cómo identificar las farmacias de nuestra red 23](#_Toc171356187)

[E2. Suministro de recetas a largo plazo 24](#_Toc171356188)

[F. Farmacias de la red de <plan name> 25](#_Toc171356189)

[F1. Farmacias minoristas y de cadena 26](#_Toc171356190)

[F2. [Include if applicable: Farmacia(s) de venta por correo] 27](#_Toc171356191)

[F3. Farmacias de infusiones en el hogar 28](#_Toc171356192)

[F4. Farmacias de cuidado a largo plazo 29](#_Toc171356193)

[F5. Las farmacias que sirven al Programa de salud para nativos americanos tribales o urbanos (I/T/U)[Note: This section applies only if there are I/T/U pharmacies in the service area.] 30](#_Toc171356194)

[F6. Farmacias de la red fuera de <geographic area> [Note: This category is optional for plans to include.] 31](#_Toc171356195)

[G. [Optional: Índice de proveedores y farmacias] 33](#_Toc171356196)

[G1. Otros proveedores 33](#_Toc171356197)

[G2. Farmacias 33](#_Toc171356198)

# Declaraciones requeridas

* [Plans must include all applicable disclaimers as required in the State-specific Marketing Guidance.]
* Este Directorio incluye los profesionales de cuidado de salud (como médicos, enfermeras de práctica avanzada y psicólogos) o los centros (como hospitales o clínicas) y los proveedores de respaldo a los que usted puede acudir como miembro de <plan name>. También contiene las farmacias que usted puede usar para recibir sus medicamentos de receta.
* En este Directorio nos referiremos a estos grupos como “proveedores de la red”. Estos proveedores firmaron un contrato con nosotros para proporcionarle servicios a usted. Esta es una lista de proveedores de la red de <plan name> para [*insert description of the plan’s service area, including a list of counties and cities/towns*].
* Este directorio contiene una lista de proveedores de servicios de Medicare y de Healthy Connections Medicaid.
* [*Plans may include either the current multi-language insert or provide a Notice of Availability. Plans that choose to use the current multi-language insert per 42 CFR §§ 422.2267(e)(31) and (e)(33) should include:* Contamos con servicios de interpretación gratuitos para responder cualquier consulta que tenga en relación con su plan de salud o medicamentos. Para acceder a un intérprete solo debe llamarnos al <phone number>. Una persona que hable <language> le ayudará. Este servicio es gratuito. [This information must be included in the following languages: Spanish, Chinese, Tagalog, French, Vietnamese, German, Korean, Russian, Arabic, Italian, Portuguese, French Creole, Polish, Hindi, Japanese, *Ukrainian, Pashto, Bengali, Farsi, Albanian, Dari,* and any additional languages required by the state.]

OR

Per the final rule CMS-4205-F released on April 4, 2024, §§ 422.2267(e)(31) and 423.2267(e)(33), plans may choose to provide a Notice of Availability of language assistance services and auxiliary aids and services that at a minimum states that the plan provides language assistance services and appropriate auxiliary aids and services free of charge. The plan must provide the notice in English and at least the 15 languages most commonly spoken by individuals with limited English proficiency in South Carolina and must provide the notice in alternate formats for individuals with disabilities who require auxiliary aids and services to ensure effective communication.]

* [*Plans* that meet the *5% alternative language* or *Medicaid required language threshold insert:* Este documento está disponible de manera gratuita en [*insert languages that meet the threshold* as described in the “Standards for required materials and content section” of the Marketing Guidance for South Carolina Medicare-Medicaid Plans].]
* Usted puede obtener este documento gratis en otros formatos, por ejemplo, con letra grande, en braille o en audio. Llame al <toll-free phone and TTY numbers>, <days and hours of operation>. La llamada es gratuita.
* [Plans also must simply describe:
  + how they will request a member’s preferred language other than English and/or alternate format,
  + how they will keep the member’s information as a standing request for future mailings and communications so the member does not need to make a separate request each time, **and**
  + how a member can change a standing request for preferred language and/or format.]
* La lista está al corriente hasta el <**date of publication**>, pero usted debe saber que:
* Podríamos haber agregado o retirado algunos proveedores de la red de <plan name> después de la publicación de este Directorio.
* Posiblemente algunos proveedores de <plan name> de nuestra red ya no acepten miembros nuevos. Si usted tiene algún problema para encontrar un proveedor que acepte miembros nuevos, llame a Servicios al miembro al número que figura al final de la página y le ayudaremos.
* Para obtener la información más actual sobre los proveedores de la red de <plan name> en su área, visite el sitio web o llame a Servicios al miembro al número que figura al final de la página. La llamada es gratuita.

Los médicos y otros profesionales de cuidado de salud de la red de <plan name> están anotados en la sección <section letter>. Las farmacias de nuestra red se encuentran en la sección <section letter>. [If plan includes an Index for Providers and for Pharmacies, insert: Usted puede usar el Índice al final del Directorio para encontrar la página donde se encuentra un proveedor o una farmacia.]

# Proveedores

## B1. Términos clave

Esta sección explica los términos clave de nuestro *Directorio de proveedores y farmacias*.

* Los **proveedores** son profesionales de cuidado de salud y proveedores de respaldo, como médicos, enfermeras, farmacéuticos, terapeutas, y otras personas que proporcionan cuidado y servicios. Los **servicios** incluyen cuidado médico, servicios y respaldos a largo plazo (LTSS), suministros, medicamentos de receta, equipos y otros servicios.
* El término proveedores también incluye centros, como hospitales, clínicas y otros sitios que proporcionan servicios médicos, equipo médico y servicios y respaldos a largo plazo.
* A los proveedores que son parte de la red de nuestro plan les llamamos proveedores de la red.
* **Los proveedores de la red** son los proveedores que tienen contratos para proporcionar servicios a los miembros de nuestro plan. [*Plans may delete the next sentence if it is not applicable.*] Los proveedores de nuestra red, de manera general, nos cobran directamente por el cuidado que le dan a usted. Cuando usted acuda a un proveedor de la red, generalmente pagará [*insert as applicable:* nada ***or*** solamente su parte del costo] por los servicios cubiertos.
* Un **Proveedor de cuidado primario** (PCP) es [*plans should include examples as needed*] quien le da el cuidado rutinario de salud. Su PCP llevará sus expedientes médicos y con el tiempo le conocerá a usted y sus necesidades de salud. [*Plans should include this sentence if applicable to plan arrangement:* Su PCP también le dará un referido si usted tiene que acudir a un especialista u otro proveedor.]
* Los **especialistas** son médicos que proporcionan servicios de cuidado de salud para una enfermedad o parte del cuerpo específicas. Existen muchos tipos de especialistas. Por ejemplo:
* Los oncólogos tratan pacientes con cáncer.
* Los cardiólogos tratan pacientes con enfermedades del corazón.
* Los ortopedistas tratan pacientes con ciertas enfermedades óseas, de articulaciones o musculares.
  + [*Plans that assign members to medical groups must* clearly and briefly define the term “medical group.” Plans must also include a reference to additional information in Section B2 that explains a medical group’s potential impact on enrollees.]
* Posiblemente necesite un **referido** para un especialista o a alguien que no sea su PCP. Un **referido** significa que su proveedor de cuidado primario debe autorizar que usted acuda a alguien que no es su PCP. Si usted no obtiene el referido, <plan name> podría no cubrir el servicio.
* No se necesitan referidos de [insert as applicable: su PCP de la red **or** nuestro plan] para:
* cuidado de emergencia
* cuidado necesario de urgencia
* servicios de diálisis renal que usted recibe en un centro de diálisis certificada por Medicare cuando usted está fuera del área de servicio del plan **o**
* servicios de un especialista en salud de la mujer.
* [Plans may insert additional exceptions as appropriate.]
* Además, si usted cumple con los requisitos para recibir servicios de proveedores de salud para nativos americanos, usted podrá acudir a estos proveedores sin necesidad de un referido. Debemos pagar al proveedor de salud para nativos americanos por esos servicios, aunque estén fuera de la red de nuestro plan.
* Encontrará más información sobre referidos en el Capítulo 3 del *Manual del miembro* [*plans may insert reference, as applicable*].
* Usted también tiene acceso a un [**coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados** *(plan’s preference)*] y un **Equipo para el cuidado de salud** que usted elija.
* Un [**coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados** *(plan’s preference)*] le ayuda a administrar sus proveedores médicos y servicios.
* Su **Equipo para el cuidado de salud** es un grupo de defensores y proveedores que trabajan juntos para proporcionarle servicios y apoyos médicos, de salud del comportamiento, psicosociales y sociales a largo plazo en la comunidad o en un centro. Usted es un miembro de su Equipo para el cuidado de salud, y puede decirnos quién más quiere que participe. A menos que nos diga lo contrario, su Equipo para el cuidado de salud incluirá:
* usted
* su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*]
* su Proveedor de cuidado primario (PCP)
* su médico de salud del comportamiento (si tiene uno)
* sus proveedores de servicios y respaldos a largo plazo (LTSS) (si los tiene). Estos incluyen:
* su Coordinador de transición de Home Again
* su proveedor de servicios de exención
* su administrador de casos de exención de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC)
* un farmacéutico, **y**
* representantes del centro donde lo atienden
* Su Equipo para el cuidado de salud **también puede incluir** a las siguientes personas, si es apropiado y si usted está de acuerdo:
* personal de enfermería, especialistas, trabajadores sociales y otras personas que pueden proporcionar asesoramiento de expertos
* familiares
* otros cuidadores informales
* defensores
* agencia estatal u otros administradores de casos
* Todos los integrantes del Equipo para el cuidado de salud trabajan juntos para asegurarse que sus cuidados sean coordinados. Esto significa que se aseguran de que las pruebas y exámenes de laboratorio que recibe y los resultados sean compartidos con los proveedores apropiados. También significa que su PCP debe conocer todos los medicamentos que toma para poder reducir los efectos negativos. Su PCP siempre obtendrá su permiso antes de compartir su información médica con otros proveedores.

## B2. Tiempos de espera para atención primaria de la salud y servicios de salud del comportamiento

Debemos proporcionarle atención médica primaria y servicios de salud del comportamiento dentro de los siguientes tiempos de espera:

* de manera inmediata en caso de necesidades de emergencia;
* dentro de un período de 7 días para necesidades que no son emergencias ni urgencias pero que necesitan atención médica; o
* dentro de un período de 30 días para cuidados preventivos o de rutina.

## B3. Proveedor de cuidado primario (PCP) [*if appropriate, include:* o un Equipo integral de cuidado primario]

Usted puede recibir servicios de cualquier proveedor de nuestra red que acepte miembros nuevos.

Primero, usted [deberá***or*** debería] elegir un Proveedor de cuidado primario. [*If appropriate, include:* Un especialista puede ser su PCP. *If applicable, describe circumstances under which a specialist may act as a PCP and how to ask for one (e.g., call Member Services).*]

[Insert if applicable: Los PCP de nuestro plan están asociados con grupos médicos. Cuando usted elige su PCP, también está eligiendo el grupo médico asociado. Esto significa que su PCP le dará referidos para especialistas y servicios que también están asociados con su grupo médico.

* Si hay algún especialista u hospital que usted quiera usar, es importante comprobar si están asociados con el grupo médico de su PCP. Usted puede usar este Directorio o preguntar a Servicios al miembro de <plan name> si el PCP que usted quiere da referidos para ese especialista o usa ese hospital.
* Si usted no se queda dentro del grupo médico de su PCP, es posible que <plan name> no cubra el servicio.]

Para elegir un PCP, consulte la lista de proveedores de la sección <section letter> y elija un proveedor:

* que usted consulte ahora **o**
* que le haya recomendado alguien en que usted confíe **o**
* que tenga un consultorio al que pueda llegar fácilmente.

[*Plans may modify the bullet text listed above or add additional language as appropriate.*]

* Si quiere ayuda para elegir un PCP, llame a su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados (plan’s preference)] al <toll-free number>, <days and hours of operation>. La llamada es gratuita. TTY: <phone number>. También puede llamar al Servicios al miembro o visitar nuestro sitio web utilizando la información que aparece al final de la página.
* Si tiene alguna pregunta sobre si pagaremos algún servicio o cuidado médico que usted quiera o necesite, llame a Servicios al miembro y pregunte **antes** de recibir los servicios o el cuidado.

## B4. Servicios y respaldos a largo plazo (LTSS)

Puede obtener servicios y respaldos a largo plazo (LTSS), como la modificación del entorno (pequeños cambios en su hogar), el control de plagas, las comidas con envío a domicilio y los cuidados de relevo (alivio para su cuidador principal, ya sea en un centro hospitalario o en su hogar) [insert additional examples with explanations of services available to members].

LTSS ayuda a las personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas, como bañarse, vestirse y preparar la comida. La mayoría de esos servicios se proporcionan en su hogar o en su comunidad, pero se podrían proporcionar en un hogar para personas de la tercera edad u hospital.

Los LTSS están disponibles para los miembros en ciertos programas de excepción operados por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid. Estos programas de excepción son:

* programa de excepción Community Choices;
* programa de excepción para pacientes con VIH/sida;
* programa de excepción para personas dependientes de un respirador mecánico.

Los miembros en los diferentes programas de excepción pueden recibir tipos y cantidades diferentes de LTSS. Si le parece que usted necesita LTSS, puede hablar con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] sobre cómo acceder a ellos y si usted puede unirse a alguno de estos programas de excepción. Su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] puede darle información sobre cómo solicitar la inscripción en un programa de excepción apropiado y todos los recursos disponibles para usted bajo el plan.

## B5. Cómo identificar a los proveedores de la red de <plan name>

[*Plans should delete this paragraph if they don’t require referrals for any services.*] Puede que necesite un referido para una persona que no sea un Proveedor de cuidado primario.Hay más información sobre referidos en la Sección B1 de este Directorio.

Usted deberá recibir todos sus servicios cubiertos de proveedores dentro de nuestra red. Usted deberá recibir todos sus servicios cubiertos de proveedores dentro de nuestra red [insert if applicable: asociados con el grupo médico de su PCP]. Si utiliza proveedores que no estén en la red de <plan name> [insert if applicable: y no estén asociados con el grupo médico de su PCP] (sin autorización previa (PA) de nosotros o sin nuestra aprobación), usted tendrá que pagar la factura.

|  |
| --- |
| Una **PA** es una aprobación de <plan name> que tiene que recibir antes de poder obtener ciertos servicios o medicamentos o acudir a un proveedor fuera de la red. Es posible que <plan name> no cubra el servicio o medicamento si no recibe aprobación. |

Las excepciones a esta regla son durante los primeros 180 días en el plan o cuando usted necesite cuidado de urgencia o de emergencia o diálisis y no puede ir a un proveedor del plan, como cuando usted y su familia están lejos de casa. [*Plans may insert additional exceptions as appropriate.*] Usted también puede acudir a proveedores fuera del plan [insert if applicable: o del grupo médico de su PCP] para otros servicios que no sean de emergencia si <plan name> lo autoriza antes.

* Usted puede cambiar de proveedores dentro de la red en cualquier momento. Si ha estado acudiendo a un proveedor de la red, no es necesario que siga acudiendo a ese mismo proveedor. [*Plans should modify or add language with plan-specific rules about PCP changes. Plans should include the following language if appropriate:* Para algunos proveedores, posiblemente necesite un referido de su PCP.]
  + [*Insert if applicable:* Recuerde que los PCP de nuestro plan están asociados con grupos médicos. Si usted cambia de PCP, posiblemente también cambie de grupo médico. Cuando pida el cambio, asegúrese de avisar a Servicios al miembro si está acudiendo a un especialista o si está recibiendo otros servicios cubiertos que requieran la aprobación de su PCP. Servicios al miembro le ayudará a garantizar que usted pueda continuar recibiendo sus cuidados especializados y otros servicios cuando cambie de PCP.]
* <Plan name> trabaja con todos proveedores de nuestra red para adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidades. Según sea aplicable, la lista de proveedores de la red de este directorio incluye la información sobre las adaptaciones que proporcionan los proveedores.
* Si necesita un proveedor y no está seguro de que ofrezca las adaptaciones que usted necesita, <plan name> puede ayudarle. Hable con su [Equipo para el cuidado de salud*,* [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*]*,* asistente certificado del paciente*, or other appropriate reference*]para que le ayuden.

## B6. Cómo encontrar proveedores de <plan name> en su área

[*Plans should describe how an enrollee can find a network provider nearest their home relative to the organizational format used in the Directory.*]

## B7. Lista de proveedores de la red

Este Directorio de proveedores de la red de <plan name> contiene:

* **Profesionales de cuidado de salud** incluidos los médicos de cuidado primario, especialistas y proveedores de salud mental;
* **Centros** como hospitales, centros de enfermería, Centros de Salud con Certificación Federal (FQHC) y centros de infusión; **y**
* **Proveedores de respaldo**, incluidos los proveedores de servicios y respaldos a largo plazo (LTSS), proveedores de cuidados de salud de día para adultos, asistente para cuidado, servicios de acompañamiento, modificación del entorno, alimentos entregados en el hogar, suministros para la incontinencia, suplementos nutricionales, servicios de cuidado personal, Sistema de Respuesta a Emergencias Personales (PERS), servicios privados de enfermería, atención de relevo y equipos y suministros médicos especializados.

Los proveedores están enumerados en orden alfabético por apellido. [Insert if applicable: Usted también puede encontrar el nombre del proveedor y la página en donde se encuentra información adicional del proveedor en el Índice al final del Directorio. Los proveedores también se enumeran en orden alfabético por apellido en el Índice.] Además de la información de contacto, las listas de proveedores también incluyen las especialidades y habilidades, por ejemplo, lenguajes hablados o entrenamiento en competencia cultural.

|  |
| --- |
| **Entrenamiento en competencia cultural** es formación adicional para nuestros proveedores de cuidado de salud que los ayuda a entender mejor sus antecedentes, valores, y creencias para adaptar mejor sus servicios a sus necesidades sociales, culturales, y de idioma. |

[***Note:*** *Plans that provide additional or supplemental benefits beyond those captured in this model document must create provider type(s) offering these additional or supplemental benefits and list the providers.*]

[***Note:*** *Plans must show the total number of each type of provider (e.g., PCP, specialist, hospital, etc.).*]

[Plans have the option to move general pharmacy information from section E to appear here before provider listings begin.]

# Proveedores de la red de <plan name>

**Organización recomendada:** [*Plans are required to include all of the following fields but have discretion regarding the organizational layout used. However, plans that assign members to medical groups must organize the provider listing by medical group.*]

1. **Tipo de proveedor** [Plans are required to include all of the specific provider types included in the categories for health care professionals, facilities, and support providers above. Plans also may include additional provider types if there are others in their network.]
2. **Condado** [List alphabetically.]
3. **Ciudad** [List alphabetically.]
4. **Barrio/código postal** [Optional: For larger cities, plans may further subdivide providers by zip code or neighborhood.]
5. **Proveedor** [List alphabetically.]
6. **Número de teléfono**

[Insert if applicable: Los proveedores de este Directorio están organizados alfabéticamente por grupo médico.] Usted puede recibir servicios de cualquiera de los proveedores de esta lista [insert if applicable: que estén asociados con el grupo médico de su PCP].

[*Plans should include the following language if referrals are required under the plan:* Para algunos servicios, posiblemente necesite un referido de su PCP.]

[***Note:*** The following pages contain Directory requirements and sample formatting for provider types. Some provider types may include **both** health care professionals **and** facilities (e.g., Mental Health). Some provider types may include **either** health care professionals **or** facilities. In consultation with the State, plans should use reasonable judgment to determine each network provider’s type and include its applicable requirements according to the examples on the following pages. Plans should include **location-specific requirements** (e.g., days and hours of operation, public transportation, languages) for each provider with more than one address in the Directory. Plans are encouraged to position a symbol legend at the beginning of the Provider and Pharmacy Directory and include an abbreviated version of the symbol legend in the footer of each page of the directory listings. Plans should consider using three-column tables in provider listings to optimize visibility and space*.*]

**[*Sample formatting for health care professionals and other non-facility based providers:*]**

## C1. [*Include Provider Type (e.g.,* Proveedores de cuidado primario, Especialistas: Cardiología*)*]

**<State> | <County>**

<City/Town><Zip Code>

<Provider Name>

<Street Address>  
<City, State>  
<Zip Code>

<Phone Number>

[***Note:*** *When providers in a group practice are co-located and listed together in the Directory, the plan may list requirements, when appropriate, at an aggregate group practice level rather than at an individual provider level (e.g., days and hours of operation, public transportation route and types, non-English languages (including ASL)).*]

[***Note:*** *Plans may satisfy “as applicable” requirements either at the individual provider level throughout or by inserting a prominent statement indicating that enrollees may call Member Services to get the information. For example, plans may enter a statement such as:* Llame a Servicios al miembro número que figura al final de la página si necesita información sobre las credenciales y/o certificaciones, y/u otras áreas de entrenamiento y experiencia de un proveedor.]

[*List only currently contracted and credentialed providers*.]

[*List only the office or practice location(s) where the provider regularly practices and is regularly available to provide covered services*.]

[*As appropriate, include web and e-mail addresses.*]

[*As applicable, include other credentials and/or certifications.*]

[*Indicate if the provider is accepting new patients as of the Directory’s date of publication*, and include if applicable: Asimismo, usted puede comunicarse directamente con el proveedor para saber si aceptan nuevos pacientes*.*]

[*List non-physician practitioners (e.g., nurse practitioners, physician assistants) as PCPs if an enrollee can make an appointment with that practitioner for covered primary care services. Clearly identify that the provider is a non-physician provider.*]

[*Clearly identify the capacity in which the provider is serving for that particular network (i.e., specialty/and/or sub-specialty), even if the provider is credentialed in more than one specialty. For example, an internal medicine physician/oncologist that does not practice as a PCP should not be displayed as a PCP in the directory. List the provider only under the category of the services they will be furnishing to enrollees as an in-network provider*.]

[*Include days and hours of operation.*]

[*Indicate if the provider’s location is on a public transportation route. Optional: Include public transportation types (e.g., bus, rail, boat). Plans may use abbreviations or symbols if a key is included in the Directory.*]

[*List cultural and linguistic capabilities, (e.g. languages spoken, languages offered, interpreter/translation services offered, sensitivity to cultural health beliefs/practices). Plans may use abbreviations or symbols if a key is included in the Directory.*]

[*Indicate whether the provider’s location has accommodations for individuals with physical disabilities. As applicable, include any specific accommodations (e.g., wide entry, wheelchair access, accessible exam rooms and tables, lifts, scales, bathrooms and stalls, grab bars, other accessible equipment). Plans may use abbreviations or symbols for each type of accommodation if a key is included in the Directory.*]

[Indicate if the provider offers covered services via telehealth. Plans may use abbreviations or symbols.]

[*Make a reasonable attempt to ensure provider practice names are up-to-date and reflect the name of the practice used when an enrollee calls to make an appointment.*]

[*Indicate providers who may have restrictions on access by including a symbol or notation next to the provider’s listing indicating such restrictions. Examples include,* ***but are not limited to,*** *the following:*

* *Providers who are only available to a subset of enrollees (e.g., only Native American enrollees may access a provider associated with a Native American tribe, only enrollees who are students may access the college’s student health service);*
* *Providers who only offer home visits and do not see patients at a physical office location (Note: Plans should also exclude a specific street address from the provider’s listing but still list the provider underneath the appropriate provider type, state, county, city, and neighborhood/zip code);*
* *Providers (or provider practices) that offer services exclusively via telehealth (those accessible through a downstream contracted telehealth company or similar downstream entity should be listed as such);*
* *Providers and/or locations that are not accessible for people with physical disabilities (e.g., lack of availability of ramps, elevators, and accessible medical equipment);*
* *Providers who will be available in-network only for a certain period (e.g., as of a future date) or who will leave the network as of a specified date, and provide a clear indication of the time limitation (such as “beginning* <*month, day, 20XX*>*”* *or “until* <*month, day, 20XX*>*”).*]

[*Plans may not:*

* *List a provider prior to being credentialed by the plan.*
* *List a provider if the enrollee cannot call the phone number listed and request an appointment with that provider at the address listed (e.g., urgent care or residential facilities; locations where the provider only has admitting privileges, only treats inpatients, or exclusively reads tests at the location).*
* *List locations where a provider may practice only occasionally* *(e.g., locations where the provider is covering for other providers or locations within the practice where the provider does not regularly see patients)*.]

[*As applicable, for behavioral health providers, list areas the provider has training in and experience treating, including trauma, child welfare, and substance abuse.*]

[*Optional: List areas the provider has training in and experience treating, including physical disabilities, chronic illness, HIV/AIDS, serious mental illness, homelessness, deafness or hard-of-hearing, blindness or visual impairment, co-occurring disorders, or other areas of specialty.*]

[*Optional: Indicate if the provider supports electronic prescribing.*]

[*Optional:* *Indicate if the provider has expertise in treating patients with opioid use disorder (OUD).*]

**[*Sample formatting for facilities and other facility-based providers:*]**

## C2. [*Include Facility Type (e.g.,* Hospitales, Centros de enfermería*)*]

[Note: Plans may include all nursing facilities in one type. Plans that include nursing facilities in one type must indicate what kind of nursing facility it is (e.g., skilled, long-term care, or rehabilitation) and may do so either after the type or after the facility name (e.g., Nursing Facilities – Skilled or <Facility Name> - Rehabilitation). Plans may use abbreviations or symbols if a key is included in the Directory.]

**<State> | <County>**

**<City/Town>**<Zip Code>

<Facility Name>

<Street Address>  
<City, State>  
<Zip Code>

<Phone Number>

[***Note:*** *Plans may satisfy “as applicable” requirements either at the individual facility level throughout or by inserting a prominent statement indicating that enrollees may call Member Services to get the information. For example, plans may enter a statement such as:* Llame al Servicios al miembro al número que figura al final de la página si necesita información sobre otras credenciales y/o certificaciones de un centro y/o días y horas de funcionamiento].

[*Optional for hospitals: Indicate if the facility has an emergency department.*]

[*List only currently contracted and credentialed providers.*]

[*As appropriate, include web and e-mail addresses.*]

[*As applicable, include other credentials and/or certifications.*]

[*As applicable, include days and hours of operation.*]

[*Indicate if the facility is on a public transportation route. Optional: Include public transportation types (e.g., bus, rail, boat). Plans may use abbreviations or symbols if a key is included in the Directory.*]

[*List cultural and linguistic capabilities, (e.g. languages spoken, languages offered, interpreter/translation services offered, sensitivity to cultural health beliefs/practices). Plans may use abbreviations or symbols if a key is included in the Directory.*]

[*Indicate whether the provider’s location has accommodations for individuals with physical disabilities. As applicable, include any specific accommodations (e.g., wide entry, wheelchair access, accessible exam rooms and tables, lifts, scales, bathrooms and stalls, grab bars, other accessible equipment). Plans may use abbreviations or symbols for each type of accommodation if a key is included in the Directory.*]

[Indicate if the provider offers covered services via telehealth. Plans may use abbreviations or symbols.]

[*Indicate providers who may have restrictions on access by including a symbol or notation next to the provider’s listing indicating such restrictions. Examples include,* ***but are not limited to,*** *the following:*

* *Providers who are only available to a subset of enrollees (e.g., only Native American enrollees may access a provider associated with a Native American tribe, only enrollees who are students may access the college’s student health service);*
* *Providers who only offer home visits and do not see patients at a physical office location (Note: Plans should also exclude a specific street address from the provider’s listing but still list the provider underneath the appropriate provider type, state, county, city, and neighborhood/zip code);*
* *Providers (or provider practices) that offer services exclusively via telehealth (those accessible through a downstream contracted telehealth company or similar downstream entity should be listed as such);*
* *Providers and/or locations that are not accessible for people with physical disabilities (e.g., lack of availability of ramps, elevators, and accessible medical equipment);*
* *Providers who will be available in-network only for a certain period (e.g., as of a future date) or who will leave the network as of a specified date, and provide a clear indication of the time limitation (such as “beginning <month, day, 20XX>” or “until <month, day, 20XX>”).]*

[*Optional: Indicate if the facility supports electronic prescribing.*]

[*Optional:* *Indicate if the facility has expertise in treating patients with OUD.*]

# Proveedores de respaldo: servicios y respaldos a largo plazo (LTSS)

## D1. Cuidados de salud de día para adultos

Los centros de cuidados de salud de día para adultos (ADHC) ofrecen cuidados y servicios con supervisión médica en un centro de cuidados de salud de día autorizado. Un enfermero de ADHC puede realizar procedimientos limitados de enfermería especializada ordenados por un médico en el centro. El transporte de ida y vuelta se proporciona en un radio de 15 millas del centro. Estos servicios están disponibles para los miembros que tienen la exención Community Choices, operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

## D2. Asistente de cuidado

Los servicios de asistente de cuidado están disponibles para los miembros que tienen la exención Community Choices, la exención para personas con VIH/SIDA o la exención para personas dependientes de un respirador mecánico operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid. Estos servicios son dirigidos a los miembros. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

## D3. Servicios de compañía

Los servicios de compañía proporcionan un alivio a corto plazo para los cuidadores y la supervisión necesaria para los miembros. Están disponibles para los miembros que tienen la exención Community Choices o la exención para personas con VIH/SIDA operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

## D4. Modificaciones del entorno

Los servicios de modificaciones del entorno proporcionan control de plagas y pequeñas adaptaciones en el hogar. Están disponibles para los miembros que tienen la exención Community Choices, la exención para personas con VIH/SIDA o la exención para personas dependientes de un respirador mecánico operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

## D5. Comidas con envío a domicilio

Se pueden entregar comidas comunes o de dietas especiales en su domicilio. Estos servicios están disponibles para los miembros que tienen la exención Community Choices, la exención para personas dependientes de un respirador mecánico o la exención para personas con VIH/SIDA operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(*plan's preference)] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

## D6. Suministros para la incontinencia

Hay suministros limitados para la incontinencia disponibles para los miembros que tienen la exención Community Choices o la exención para personas con VIH/SIDA operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

Los suministros para la incontinencia también están cubiertos como beneficio de cuidado de salud en el hogar para los miembros que no tienen una exención. Para obtener más información, consulte el capítulo 4 del *Manual del miembro*.

## D7. Suplementos nutricionales

Los suplementos nutricionales limitados están disponibles para los miembros que tienen la exención Community Choices, la exención para personas con VIH/SIDA y la exención para personas dependientes de un respirador mecánico operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

## D8. Asistentes de cuidado personal

Los asistentes de cuidado personal proporcionan ayuda en las tareas domésticas generales y actividades como bañarse, vestirse, preparar comidas, realizar tareas domésticas y observar los signos de salud. Estos servicios están disponibles para los miembros que tienen la exención Community Choices, la exención para personas con VIH/SIDA y la exención para personas dependientes de un respirador mecánico operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

## D9. Sistema de respuesta a emergencias personales (PERS)

El PERS proporciona un dispositivo electrónico que permite que las personas de alto riesgo obtengan ayuda en caso de emergencia. Estos servicios están disponibles para los miembros que tienen la exención Community Choices y la exención para personas dependientes de un respirador mecánico operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

## D10. Servicios privados de enfermería

Los servicios de enfermería privada proporcionan una supervisión médica especializada, cuidados directos e intervención para satisfacer las necesidades de cuidados de salud mediante el respaldo en el hogar. Estos servicios están disponibles para los miembros que tienen la exención para personas con VIH/SIDA y la exención para personas dependientes de un respirador mecánico operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

## D11. Cuidados de relevo

Los cuidados de relevo proporcionan un alivio temporal a su cuidador principal en un centro hospitalario o en su hogar. En el caso de los miembros que tienen la exención Community Choices, operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid, los cuidados de relevo pueden proporcionarse en un Centro de Cuidados Residencial Comunitario (CRCF) o en un centro para pacientes hospitalizados (centro de enfermería u hospital). En el caso de los miembros que tienen la exención para personas dependientes de un respirador mecánico, operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid, los cuidados de relevo pueden proporcionarse en un centro de enfermería o en su hogar. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

## D12. Equipos y suministros médicos especializados

Los miembros que tienen la exención Community Choices o la exención para personas dependientes de un respirador mecánico, operada por la división de Cuidado a Largo Plazo Comunitario (CLTC) de Healthy Connections Medicaid pueden obtener suministros médicos para ayudar con el cuidado en casa. Comuníquese con su [coordinador de cuidado de salud/administrador de cuidados *(plan’s preference)*] para obtener información sobre cómo acceder a estos servicios y los proveedores disponibles en su comunidad.

[*Plans have the option to move the following general pharmacy information from Section E to start before provider listing requirements begin.*]

# Farmacias

La Sección <section letter> del Directorio ofrece una lista de farmacias de la red de <plan name>. Estas farmacias de la red son farmacias que han aceptado proporcionarle a usted medicamentos de receta como miembro del plan.

[If a plan lists pharmacies in its network but outside the service area, insert: También incluyen farmacias que son parte de nuestra red, pero están fuera del área de <geographic area> donde usted vive. Usted también podrá surtir sus recetas en estas farmacias. Por favor, comuníquese con <plan name> al <toll-free number>, <days and hours of operation>, para pedir información adicional.]

Los miembros de <plan name> deben usar farmacias de la red para obtener medicamentos de receta excepto en situaciones de cuidado de urgencia o de emergencia.

* Si usted utiliza una farmacia fuera de la red para las recetas cuando no es una emergencia, tendrá que pagar los gastos de su bolsillo por el servicio.
* Para obtener más información, consulte el <Plan name> *Manual del miembro*.

Es posible que en este Directorio no se indiquen todas las farmacias de la red. Podríamos haber agregado o borrado algunas farmacias de la red después de la publicación de este Directorio.

Para obtener información actualizada sobre las farmacias de la red de <plan name> en su área, visite nuestro sitio web o llame a Servicios al miembro con la información que aparece al final de la página.

Para obtener una descripción completa de su cobertura de medicamentos de receta, incluyendo cómo surtir sus recetas, por favor consulte el *Manual del miembro* y la *Lista de medicamentos cubiertos* de <plan name>. [*Insert information about where members can find the List of Covered Drugs.*]

## E1. Cómo identificar las farmacias de nuestra red

Junto con farmacias minoristas, la red de farmacias de su plan incluye:

* [*Plans should insert only if they include mail-order pharmacies in their network.*] Las farmacias de pedidos por correo envían medicamentos de receta cubiertos a miembros a través del correo o compañías de envío.
* Las farmacias de infusiones en el hogar preparan medicamentos de receta que se administran en su casa por vía intravenosa, dentro de un músculo, o de otra manera no oral por un proveedor entrenado.
* Las farmacias de cuidado a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés) atienden a residentes de centros de cuidado a largo plazo, como hogares para personas de la tercera edad.
* [*Plans should insert only if they include I/T/U pharmacies in their network.*] Las farmacias que sirven al Programa de salud para nativos americanos tribales o urbanos (I/T/U)
  + [*Plans should insert any additional pharmacy types in their network.* Plans are encouraged to provide a definition of any additional specialty pharmacies in their network.]

No es necesario que usted siga utilizando las mismas farmacias para surtir sus recetas.

## E2. Suministro de recetas a largo plazo

[*Plans should include only if they offer extended-day supplies at any pharmacy location. Plans should modify the language below as needed, consistent with their approved extended-day supply benefits.*]

* **Programas de pedidos por correo.** Ofrecemos un programa de pedidos por correo que le permite obtener suministros de sus medicamentos de receta de hasta <number> días, enviados directamente a su hogar. Un suministro de <number> días tiene el mismo copago que un suministro de un mes.
* **Programas de farmacias minoristas de <number> días.** Algunas farmacias minoristas también pueden ofrecer un suministro de hasta <number> días de medicamentos de receta cubiertos. **Un suministro de <number> días tiene el mismo copago que un suministro de un mes.**

# Farmacias de la red de <plan name>

**Organización recomendada:** [*Plans are required to include all of the following fields but have discretion regarding the organizational layout used.*]

1. **Tipo de Farmacia** [Plan, Mail Order, Home Infusion, LTC, I/T/U]
2. **Estado** [Include only if Directory includes multiple states.]
3. **Condado** [List alphabetically.]
4. **Ciudad** [List alphabetically.]
5. **Barrio/código postal** [Optional: For larger cities, pharmacies may be further subdivided by zip code or neighborhood.]
6. **Farmacia** [List alphabetically.]

[***Note:*** *Plans must indicate how types of pharmacies can be identified and located relative to organizational format.*]

[***Note:*** *Plans that make* ***all*** *network pharmacies available to* ***all*** *members must insert:* Puede utilizar cualquier farmacia de nuestra red. *Plans that do* ***not*** *make all network pharmacies available to all members must indicate for each pharmacy type or individual pharmacy that the pharmacy type or pharmacy is* ***not*** *available to all members. If symbols are used, a legend must be provided.* Plans are encouraged to position a symbol legend at the beginning of the Provider and Pharmacy Directory and include an abbreviated version of the symbol legend in the footer of each page of the directory listings. Plans should consider using three-column tables in provider listings to optimize visibility and space.]

## F1. Farmacias minoristas y de cadena

**<State> | <County>**

**<City/Town>**<Zip Code>

**<Pharmacy Name>**

<Pharmacy Street Address>  
<City, State>  
<Zip Code>

<Phone Number>

[*As appropriate, include web and e-mail addresses.*]

[*Optional: Include* *days and hours of operation.*]

[*Optional:**Indicate if a pharmacy is open 7 days per week and/or 24 hours per day. Plans may indicate special services/hours of operation with symbols, although text is preferred. If symbols are used, a legend must be provided. For example, plans may use a clock to indicate that a pharmacy is open 24 hours per day. However, it is easier for readers if the Directory simply states, “Open 24 hours.” Refer to exceptions in the Note below.*]

[*Optional:* <Special Services:>] [***Note:*** *Examples of special services include Home Delivery, Drive Thru, Compounds Prepared.*]

[*Indicate if the pharmacy provides an extended day supply of medications.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy supports electronic prescribing.*]

[***Note:*** *Plans are expected to create one alphabetical list integrating both retail and chain pharmacies, but the information supplied may vary for retail versus chain pharmacies. Plans are required to provide the address and phone number for independent (non-chain) pharmacies. For chain pharmacies only, in lieu of providing addresses and days and hours of operation for all locations, plans may provide a toll-free customer service number and a TTY number that an enrollee can call to get the locations, phone numbers, and days and hours of operation of the chain pharmacies nearest their home. If the chain pharmacy does not have a toll-free number, plans should include a central number for the pharmacy chain. If the chain pharmacy does not have a central number for enrollees to call, then plans must list each chain pharmacy and phone number in the Directory. If the chain pharmacy does not have a TTY number, plans are instructed to list the TRS Relay number 711. Plans should not list their own Member Services number as a pharmacy phone number or TTY number.*]

## F2. [*Include if applicable:* Farmacia(s) de venta por correo]

[*Include if applicable:* Usted puede recibir medicamentos de receta enviados a su hogar a través de nuestro programa de entregas por correo de nuestra red [*plans may insert:* llamado <name of program>]. [*Plans are expected to advise members that pharmacies are to obtain consent before shipping or delivering any prescriptions the member does not personally initiate.*]

[*Plans whose network mail order services provide automated delivery insert the following sentence:* Usted también tiene la opción de inscribirse para entregas automáticas de pedidos por correo [*plans may insert:* a través de nuestro <name of program>].]

[*Plans have the option to insert either “business” or “calendar” or neither in front of “days” in the following sentence:*] Generalmente, usted podrá recibir sus medicamentos de receta [*insert as applicable:* en <number> días *o* de <number> a <number> días] desde el momento en que la farmacia de pedidos por correo recibe su pedido. Si no recibe sus medicamentos de receta en ese plazo [*insert as applicable:* si quiere cancelar un pedido automático,] o si tiene que pedir una devolución por medicamentos que recibió y no que quería o no necesitaba, por favor comuníquese con nosotros al número que figura al final de la página. Para obtener más información sobre las farmacias de pedidos por correo, consulte el Capítulo 5 del *Manual del miembro*, [*plans may insert reference, as applicable*].]

**<State> | <County>**

**<City/Town>**<Zip Code>

<Pharmacy Name>

<Toll-free number>  
<TTY number>

[*As appropriate, include web and e-mail addresses.*]

[*Optional: Include* *days and hours of operation.*]

[*Optional: Indicate if a pharmacy is open 7 days per week and/or 24 hours per day. Plans may indicate special services/hours of operation with symbols, although text is preferred. If symbols are used, a legend must be provided. For example, plans may use a clock to indicate that a pharmacy is open 24 hours per day. However, it is easier for readers if the Directory simply states, “Open 24 hours.”*]

[*Optional:* <Special Services:>] [***Note:*** *Examples of special services include Home Delivery, Drive Thru, Compounds Prepared.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy provides an extended day supply of medications.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy supports electronic prescribing.*]

## F3. Farmacias de infusiones en el hogar

[**Note:** Plans should provide any additional information on home infusion pharmacy services in their plan and how enrollees can get more information. If applicable, plans should include a statement noting their home infusion pharmacies service all counties in the plan service area rather than denoting specific county information below. Plans with a home infusion pharmacy servicing multiple counties should list the counties alphabetically.]

**<State> | <County or Counties>**

**<City/Town>**<Zip Code>

<Pharmacy Name>

<Pharmacy Street Address>  
<City, State>  
<Zip Code>

<Phone Number>

[*As appropriate, include web and e-mail addresses.*]

[*Optional: Include* *days and hours of operation.*]

[*Optional:**Indicate if a pharmacy is open 7 days per week and/or 24 hours per day. Plans may indicate special services/hours of operation with symbols, although text is preferred. If symbols are used, a legend must be provided. For example, plans may use a clock to indicate that a pharmacy is open 24 hours per day. However, it is easier for readers if the Directory simply states, “Open 24 hours.”*]

[*Optional:* <Special Services:>] [***Note:*** *Examples of special services include Home Delivery, Drive Thru, Compounds Prepared.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy provides an extended day supply of medications.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy supports electronic prescribing.*]

## F4. Farmacias de cuidado a largo plazo

Los residentes de centros de cuidado a largo plazo, como un hogar para personas de la tercera edad, pueden acceder a sus medicamentos de receta cubiertos por <plan name> a través de la farmacia del centro o de otra farmacia de la red. Para obtener más información sobre la cobertura de medicamentos en casos especiales, consulte el Capítulo 5 del *Manual del miembro*, [*plans may insert reference, as applicable*].

[***Note:*** *Plans should provide any additional information on long-term care pharmacy services in their network and how enrollees can get more information. If applicable, plans should include a statement noting their long-term care pharmacies service all counties in the plan service area rather than denoting specific county information below. Plans with a long-term care pharmacy servicing multiple counties should list the counties alphabetically.*]

**<State> | <County or Counties>**

**<City/Town>**<Zip Code>

<Pharmacy/Long-Term Facility Name>

<Pharmacy/Long-Term Facility Street Address>  
<City, State>  
<Zip Code>

<Phone Number>

[*As appropriate, include web and e-mail addresses.*]

[*Optional: Include* *days and hours of operation.*]

[*Optional:**Indicate if a pharmacy is open 7 days per week and/or 24 hours per day. Plans may indicate special services/hours of operation with symbols, although text is preferred. If symbols are used, a legend must be provided. For example, plans may use a clock to indicate that a pharmacy is open 24 hours per day. However, it is easier for readers if the Directory simply states, “Open 24 hours.”*]

[*Optional:* <Special Services:>] [***Note:*** *Examples of special services include Home Delivery, Drive Thru, Compounds Prepared.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy provides an extended day supply of medications.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy supports electronic prescribing.*]

## F5. Las farmacias que sirven al Programa de salud para nativos americanos tribales o urbanos (I/T/U)[*Note: This section applies only if there are I/T/U pharmacies in the service area.*]

Solo los indígenas americanos y los nativos de Alaska tienen acceso a las farmacias del Programa de salud para nativos americanos tribales o urbanos (I/T/U, por sus siglas en inglés) a través de la red de farmacias de <plan name>. Para aquellos que no sean indígenas americanos y nativos de Alaska, es posible que puedan usar estas farmacias bajo circunstancias limitadas (por ejemplo: una emergencia).

[***Note:*** *Plans should provide any additional information on I/T/U pharmacy services in their network and how enrollees can get more information*.]

**<State> | <County>**

**<City/Town>**<Zip Code>

<Pharmacy Name>

<Pharmacy Street Address>  
<City, State>  
<Zip Code>

<Phone Number>

[*As appropriate, include web and e-mail addresses.*]

[*Optional: Include* *days and hours of operation.*]

[*Optional:**Indicate if a pharmacy is open 7 days per week and/or 24 hours per day. Plans may indicate special services/hours of operation with symbols, although text is preferred. If symbols are used, a legend must be provided. For example, plans may use a clock to indicate that a pharmacy is open 24 hours per day. However, it is easier for readers if the Directory simply states, “Open 24 hours.”*]

[*Optional:* <Special Services:>] [***Note:*** *Examples of special services include Home Delivery, Drive Thru, Compounds Prepared.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy provides an extended day supply of medications.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy supports electronic prescribing.*]

## F6. Farmacias de la red fuera de <geographic area> [*Note: This category is optional for plans to include.*]

Usted puede obtener sus medicamentos cubiertos en cualquiera de las farmacias de nuestra red. Esto incluye las farmacias de nuestra red fuera de su área de servicio.

**<State> | <County>**

**<City/Town>**<Zip Code>

<Pharmacy Name>

<Pharmacy Street Address>  
<City, State>  
<Zip Code>

<Phone Number>

[*As appropriate, include web and e-mail addresses.*]

[*Optional: Include* *days and hours of operation.*]

[*Optional:**Indicate if a pharmacy is open 7 days per week and/or 24 hours per day. Plans may indicate special services/hours of operation with symbols, although text is preferred. If symbols are used, a legend must be provided. For example, plans may use a clock to indicate that a pharmacy is open 24 hours per day. However, it is easier for readers if the Directory simply states, “Open 24 hours.”*]

[*Optional:* <Special Services:>] [***Note:*** *Examples of special services include Home Delivery, Drive Thru, Compounds Prepared.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy provides an extended day supply of medications.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy supports electronic prescribing.*]

[**Note:** It is optional for plans to create categories for additional types of network pharmacies not encompassed in the previous categories. If the plan creates additional categories, plan should add these additional categories as sequentially numbered subsections and include them in the Table of Contents.]

**<State> | <County>**

**<City/Town>**<Zip Code>

<Pharmacy Name>

<Pharmacy Street Address>  
<City, State>  
<Zip Code>

<Phone Number>

[*As appropriate, include web and e-mail addresses.*]

[*Optional: Include* *days and hours of operation.*]

[*Optional:**Indicate if a pharmacy is open 7 days per week and/or 24 hours per day. Plans may indicate special services/hours of operation with symbols, although text is preferred. If symbols are used, a legend must be provided. For example, plans may use a clock to indicate that a pharmacy is open 24 hours per day. However, it is easier for readers if the Directory simply states, “Open 24 hours.”*]

[*Optional:* <Special Services:>] [***Note:*** *Examples of special services include Home Delivery, Drive Thru, Compounds Prepared.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy provides an extended day supply of medications.*]

[*Optional: Indicate if the pharmacy supports electronic prescribing.*]

# G. [*Optional:* Índice de proveedores y farmacias]

[Plans that add an Index must update the Table of Contents to include it as a section with the subsections as illustrated below. Providers and pharmacies must be grouped separately in the Index.]

## G1. Otros proveedores

[Plans must present entries in alphabetical order by provider’s last name.]

## G2. Farmacias

[Plans must present entries in alphabetical order.]