



iowa total care™



---

## Junta Asesora de Partes Interesadas

Junio 5, 2024

Por qué estamos en el negocio

## NUESTRO PROPÓSITO

# Transformar la salud de nuestra comunidad, una persona a la vez

Lo que hacemos

## NUESTRA MISIÓN

### Brindar mejores resultados en la salud a costos más bajos

Lo que representamos

## NUESTROS PILARES



Enfoque en el individuo



Salud integral



Participación local activa

Lo que nos impulsa

## NUESTRAS CREENCIAS

Creemos que personas más sanas forman familias y comunidades más enérgicas.

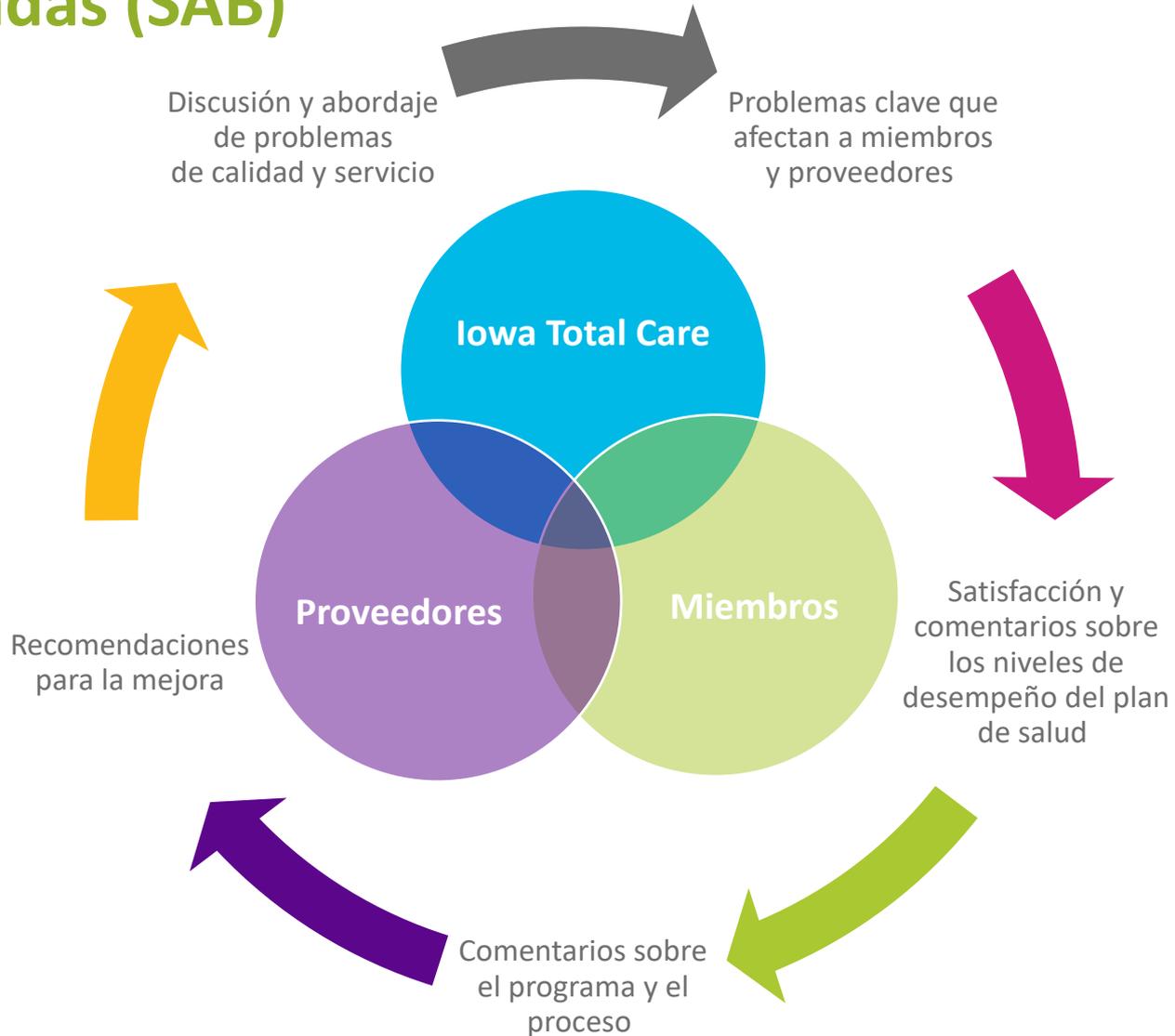
Creemos que tratar a las personas con amabilidad, respeto y dignidad permite tomar decisiones saludables.

Creemos que tenemos la responsabilidad de eliminar las barreras y de facilitar la recuperación, la salud y el bienestar.

Creemos en brindarle a la persona un tratamiento integral, no solo físico.

Creemos que las asociaciones locales permiten una atención médica significativa y accesible.

# Propósito de la Junta Asesora de Partes Interesadas (SAB)



# Acerca de la reunión

Bienvenido a la  
Junta Asesora  
de Partes Interesadas  
de Iowa Total Care

- Nuestra tecnología ahora nos permite registrar su nombre y asistencia cuando inicia sesión en la reunión.
- Para reducir el ruido de fondo, silencie el micrófono.
- Deje las preguntas para el final de la presentación.
- Las diapositivas estarán disponibles en nuestro sitio web.
- ¿Se mudó o cambió de número de teléfono? Asegúrese de informarlo a Iowa Total Care llamando al 1-833-404-1061 (TTY: 711) junto con HHS de Iowa.

Recuerde que las siguientes diapositivas incluyen información que esperamos sea valiosa para las partes interesadas. Las partes interesadas son los miembros, los proveedores (médicos, enfermeros especializados, asistentes médicos) y los miembros de nuestras comunidades.

# Temario

- Bienvenida
- Asambleas de Iowa Medicaid
- Usted lo mencionó, nosotros lo hicimos
- ITC en marcha para 2024
- Enfoque de ITC – Bienestar infantil
- Equidad en la salud y Determinantes sociales de la salud (SDOH)
- Quejas formales y apelaciones
- Debate abierto
- Preguntas de la encuesta
- Cierre y próximas reuniones

# Asambleas de Iowa Medicaid



Iowa Medicaid organiza asambleas virtuales todos los meses con proveedores y miembros para:

- Recopilar información sobre el estado actual del programa.
- Encontrar maneras de mejorar el programa.
- Divulgar información sobre los proyectos y las mejoras actuales y futuros del programa.

**Cronograma:**

- Primer jueves del mes (solo miembros).
- Primer jueves del mes (proveedores y miembros).

**Próximas reuniones\*:**

- Jueves, 6 de junio, 4 - 5 p. m., asamblea de miembros.
- Jueves, 20 de junio, 4 - 6 p. m., asamblea de miembros y proveedores.

**¿Cómo me registro?**

- [Asambleas de Iowa Medicaid](https://hhs.iowa.gov/programs/welcome-iowa-medicaid/public-meetings/town-halls)  
(hhs.iowa.gov/programs/welcome-iowa-medicaid/public-meetings/town-halls)
- ¿Necesita ayuda? Comuníquese con los Servicios para Miembros de Iowa Medicaid al **1-800-338-8366**.

Estas son reuniones virtuales, pero existe la opción de participar mediante llamada para quienes no puedan transmitir el video en directo.

\* Las futuras reuniones periódicas programadas se publicarán en el sitio web, y Iowa Medicaid se encargará de su actualización.

# Usted lo mencionó, nosotros lo hicimos: Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) – Justin

Usar el sistema escolar cuando su hijo tiene un Plan de Educación Individualizado (IEP) o un plan 504 puede resultar difícil o confuso.

¡Lo sabemos y podemos ayudar! Si su hijo tiene un administrador de casos de exención, estará encantado de hablar con usted sobre el IEP o el plan 504, ir a las reuniones, etc.

Sabemos que a veces se necesita un defensor más para garantizar que el plan de su hijo sea exitoso.

El administrador de casos de su hijo también valoraría tener una copia del plan de educación para revisarlo y, potencialmente, usarlo para ayudar a determinar los objetivos del plan de servicios de exención.

Hemos comprobado que cuando los objetivos educativos y los objetivos del plan de servicios funcionan en conjunto, podemos tener más éxito.

No dude en comunicarse con el administrador de casos de exención de su hijo en cualquier momento para obtener ayuda en esta u otras áreas de necesidad.

# El impacto de Green to Go en abril



En los dos eventos de Green to Go en abril, Iowa Total Care atendió a:

- 1,164 asistentes.
- Distribuyó:
  - 18,000 productos frescos y gratuitos.
  - 60 lbs. de jalapeños.
  - 468 bolsas de 1 libra de arroz integral.
  - 540 bolsas gratuitas de comida para niños
  - 500 artículos de cuidado para bebés.



# El impacto de Green to Go en abril



# Ubicaciones de Green to Go en 2024



\* Hasta agotar existencias

<p>Fecha: sábado, 11 de mayo de 2024            Hora: 11 a. m. – 1 p. m.*            Lugar: A.F.E.S. 712 N 3<sup>rd</sup> St. NW, <b>Fort Dodge</b>            Asociado: Feria de Salud Materna del Departamento de Salud Pública del condado de Webster</p>	<p>Fecha: domingo, 18 de agosto 2024            Hora: 2 p. m. – 5 p. m.*            Lugar: John R. Grubb Community YMCA            1611 11<sup>th</sup> Street, <b>Des Moines</b>            Asociado: Fiesta Back 2 School Bash, de Back 2 School Iowa</p>
<p>Fecha: sábado, 29 de junio de 2024            Hora: 11 a. m. – 1 p. m.*            Lugar: Green Square Park, <b>Cedar Rapids</b>            Asociado: Evento Imagination Square, de Tanager</p>	<p>Fecha: sábado, 7 de septiembre de 2024            Hora: 11 a. m. – 1 p. m.*            Lugar: Quincy Place Mall            1110 N Quincy Ave, <b>Ottumwa</b>            Asociado: Evento Viva Ottumwa de Meet Ottumwa</p>
<p>Fecha: jueves, 8 de agosto de 2024            Hora: 4 p. m. – 6 p. m.*            Lugar: Siouxland Community Health Center            1021 Nebraska St, <b>Sioux City</b>            Asociado: Rock the Center, de Siouxland Community Health Center</p>	<p>Fecha: jueves, 9 de septiembre de 2024            Hora: 3 p. m. – 5 p. m.*            Lugar: Lincoln Park            1101 Campbell Ave, <b>Waterloo</b>            Asociado: NE Iowa Food Bank</p>

# Boletines informativos de Iowa Total Care:

*¡Recibió un correo! Inscríbese hoy mismo:*



**Boletín informativo de promoción comunitaria**

<https://bit.ly/3J82q9T>



**Boletín informativo del proveedor**

<https://bit.ly/34yZFPE>



**Boletín para miembros**

<https://www.iowatotalcare.com/members/medicaid/resources/newsletter2/newsletters.html>



**Doc's Kids Club**

<https://bit.ly/3AWKRGX>

---

# Enfoque de Iowa Total Care: bienestar infantil

---

# Exámenes físicos y visitas de bienestar infantil

Los controles habituales son una manera importante de hacer un seguimiento de la salud y del desarrollo de su hijo. Es una oportunidad para aprender cómo ayudar a su hijo a crecer y progresar.

## Los proveedores de atención:

- Medirán a los niños.
  - Estatura, peso, presión arterial, audición, visión.
- Realizarán un examen completo.
- Actualizarán las vacunas.
- Responderán preguntas.

## Lo que puede hacer:

- Compartir éxitos e hitos
  - Comenzó a caminar cuando tenía 12 meses.
  - Puede mencionar cinco colores.
  - Participa en actividades musicales/artísticas/deportivas en la escuela.
- Compartir desafíos en las rutinas diarias.
  - Llora antes de ir a la escuela.
  - No habla tanto como otros compañeros de juegos.
  - No se puede sentar sin ayuda.



# Beneficios de hablar con un médico para adolescentes y adultos jóvenes

- Fomenta la independencia.
  - Tiene un papel activo en su salud
- Establece una relación abierta y de confianza con los médicos.
- Se hablan temas de salud importantes.
  - Salud sexual y reproductiva.
    - Enfermedades de transmisión sexual y anticoncepción.
  - Consumo de medicamentos, alcohol y tabaco.
  - Salud mental y bienestar emocional.
  - Toma de riesgos.
- Los pediatras y otros médicos pueden ayudar a los padres a:
  - Comprender la importancia del tiempo confidencial e individual.
  - Animar a los padres a hablar entre sí sobre los comportamientos que afectan a su salud física y mental.

**Menos del 50 % de los adolescentes y aún menos de los adultos jóvenes han ido regularmente a las visitas preventivas.**

# Vacunas

Siempre es mejor prevenir una enfermedad que tratarla después. Las vacunas **protegen** a su hijo contra las enfermedades.

**Ejemplos:** poliomielitis, influenza, hepatitis, tos ferina, sarampión.

Las vacunas son seguras, muy eficaces y una forma fácil de mantener a su familia sana,

Las vacunas le enseñan al sistema inmunitario del cuerpo a reconocer los virus o las bacterias, por lo que usted puede **intensificar** su inmunidad contra esas enfermedades.

Las vacunas actuales utilizan sólo los ingredientes necesarios para ser lo más **seguras y eficaces** posible.

El calendario de vacunas recomendado equilibra cuándo es probable que un niño esté expuesto a una enfermedad y cuándo será más eficaz una vacuna.

- El [calendario de vacunas recomendado](#) cambia con frecuencia, pero los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) siempre tienen información actualizada. (<https://www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html>)

# Puntos destacados de las vacunas



## Influenza

La vacuna contra la gripe es diferente cada año, porque los virus que causan la gripe cambian con el tiempo. Es por eso que es importante que reciba la vacuna cada año: Los recién nacidos pueden recibir la primera vacuna a los 6 meses, y necesitarán **dos dosis el primer año** para tener las vacunas completas. Después, necesitarán una vacuna por año.

## Virus sincicial respiratorio (RSV)

Hay dos nuevas opciones para proteger a los bebés de este virus. El RSV es muy frecuente, pero puede llevar a una estancia en el hospital. Una de las vacunas, **Abrysvo**, se da a las madres embarazadas entre las semanas 32 y 36 de gestación, de septiembre a enero. La otra vacuna es para los bebés, **Beyfortus**. Pregúntele a su médico qué vacuna es mejor para su familia.

# Vacuna contra el virus del papiloma humano (HPV)

El virus del papiloma humano (HPV) es un grupo de más de 150 virus relacionados.

- El HPV infecta a unas 13 millones de personas, incluyendo adolescentes, cada año.
- La mayoría de las infecciones desaparecen solas, pero las que no pueden dar lugar a ciertos tipos de cáncer, como el de cuello uterino y de garganta.
  - Iowa ocupa el primer puesto del país en cáncer de cavidad oral y faringe.

La serie de vacunas Gardasil 9 contra el HPV protege a su hija de por vida contra varios tipos de cáncer.

- El momento ideal para que reciba la vacuna es a los 9 años cuando su sistema inmunitario es más robusto.
- La segunda vacuna debe darse entre 6-12 meses después.

La vacuna contra el HPV es muy eficaz, y todas las niñas deberían recibir las dos dosis: ¡protege a más del 90 % de los tipos de cáncer causados por este virus!

# Más información sobre las vacunas

Cuando los padres/madres/tutores dudan en vacunar a los niños, los proveedores y el personal deben hablar con ellos y recordarles lo siguiente:

## Las vacunas son seguras.

- Antes de administrar una nueva vacuna, se hacen pruebas exhaustivas.

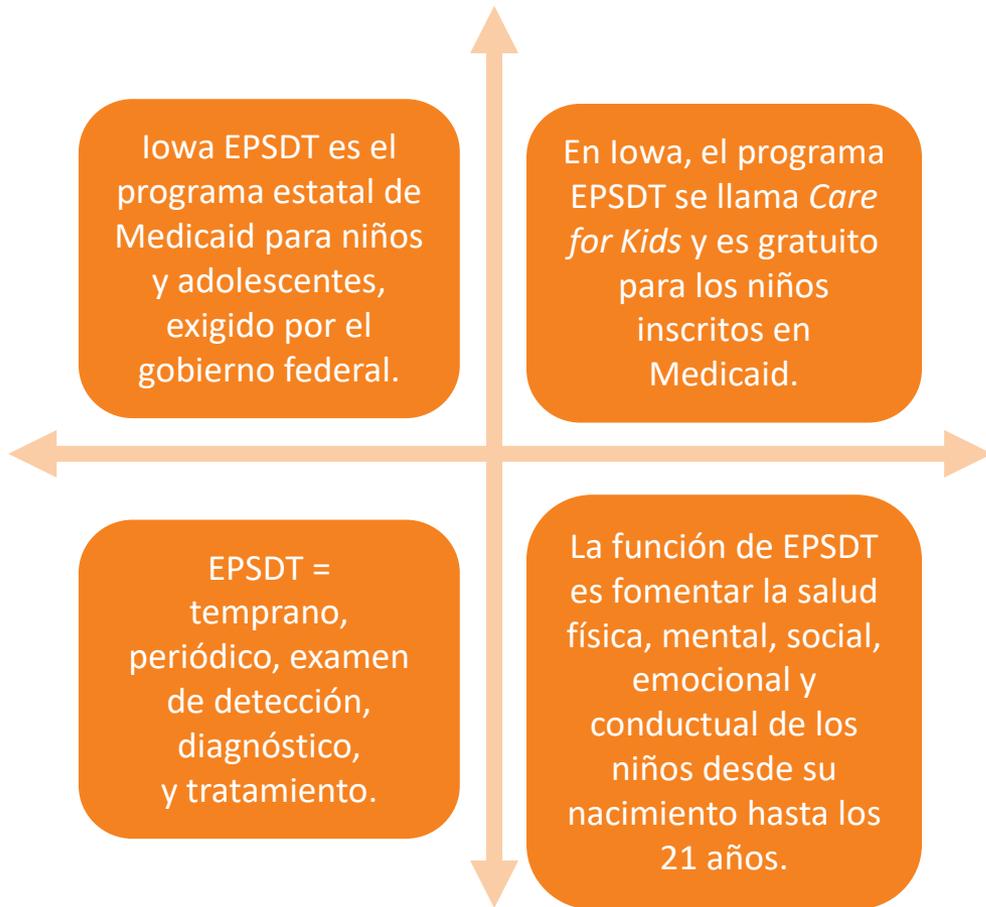
## Se esperan efectos secundarios leves.

- Las vacunas, como los medicamentos, pueden tener efectos secundarios. Los más frecuentes son fiebre, dolor de cuerpo y en el lugar de la vacuna.
  - **El Tylenol y el ibuprofeno**, cuando se recetan, cubren el costo de estos medicamentos de venta libre y pueden ayudar a los niños con estos efectos secundarios menores.

**La recomendación de un proveedor es el principal motivo por el que los padres deciden vacunar a sus hijos.**

Recuerde, puede recibir las vacunas en:

- El consultorio de su médico de atención primaria.
- Clínicas de salud pública.
- ¿Necesita ayuda? Comuníquese con Servicios para Miembros al **1-833-404-1061 (TTY: 711)**.



## EPSDT: el acrónimo

### E: Early (temprano)

Los niños deben recibir atención médica de calidad lo antes posible.

### P: Periodic (periódico)

Los niños deben ir a visitas de niño sano en intervalos periódicos.

### S: Screening (examen de detección)

Se debe examinar a los niños para detectar preocupaciones sobre el desarrollo, la salud y el comportamiento.

### D: Diagnosis (diagnóstico)

Los niños deben recibir más evaluaciones de salud, del desarrollo o de problemas socioemocionales durante las visitas de niño sano que pueden requerir tratamiento.

### T: Treatment (tratamiento)

Los niños deben recibir más evaluaciones de salud, del desarrollo o de problemas socioemocionales identificados durante las visitas de niño sano que pueden requerir tratamiento.

Iowa Department of Human Services

IOWA MEDICAID  
EPSDT  
Care of Kids  
PERIODICITY SCHEDULE

		Infancy		Early Childhood				Mid. Childhood				Adolescence																				
		New born	2-5 days	by 1 mo	2 mo	4 mo	6 mo	9 mo	12 mo	15 mo	18 mo	24 mo	30 mo	3 yr	4 yr	5 yr	6 yr	7 yr	8 yr	9 yr	10 yr	11 yr	12 yr	13 yr	14 yr	15 yr	16 yr	17 yr	18 yr	19 yr	20 yr	21 yr
<b>History</b> Initial/Interval		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Physical Exam</b> Well Visit		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Measurements</b>	Length/Height and Weight	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Weight for Length	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Body Mass Index													●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Head Circumference	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Blood Pressure	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
<b>Sensory Screening</b>	Vision	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	Hearing	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Oral Health</b>	Screening and Risk Assessment	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Fluoride/Varnish Applications				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Developmental and Behavioral Health</b>	Caregiver Depression Screening	○	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Developmental Surveillance	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Developmental Screening								●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Autism Screening													●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Psychosocial/Behavioral Assessment	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Tobacco, Alcohol and Drug Use Assessment																					○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	Depression Screening																						●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Anticipatory Guidance</b>		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Nutrition/Obesity Prevention</b> Assess/Educate		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Procedures</b>	Newborn Screening - blood, bilirubin, hearing, critical congenital heart disease	●	←	●	→																											
	Immunization	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Hemoglobin/Anemia				○					○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	Lead Testing																															
	Lipid Screening																															
	STI Screening																															
	HIV Screening																															
	Hepatitis C Virus Infection																															
	Tuberculosis			○																												
		Cervical Dysplasia Screening																														

(Rev. 3/21)

KEY: ● To be performed ○ Assess risk ←→ Screen at least once during time period indicated

## ¿Cuándo deben los niños recibir EPDST/ir a visitas de niño sano?

**Los bebés** crecen rápido y necesitan muchos exámenes de EPDST.

Deben hacerse exámenes a las siguientes edades:

- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses

**Los niños queños** deben hacerse exámenes a los:

- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses

Después de los 30 meses, los niños deben hacerse un examen anual de EPDST/visita de niño sano desde los 3 hasta los 21 años.

# Temprano, periódico, examen de detección, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) – Examen de la vista

Los exámenes de la vista se pueden hacer en varios lugares, incluyendo el consultorio del proveedor de atención primaria.

La ley de Iowa exige que el padre/madre o tutor de un niño inscrito en kindergarten o en tercer grado debe presentar un examen de la vista de su hijo en la escuela donde está inscrito.

Iowa Total Care cubre el costo de los exámenes de la vista y de todos los demás servicios de EPSDT requeridos.



# TeenTips

- El boletín informativo TeenTips (Consejos para adolescentes) se produce al menos dos veces al año.
- El boletín informativo se ofrece en inglés y en español.
- Tiene tres componentes:
  - Artículo principal.
  - Artículo secundario.
  - Orientación previa.
    - Información sobre el crecimiento y el desarrollo esperados.
- Visite la [Página de boletines informativos](https://www.es.iowatotalcare.com/members/medicaid/resources/newsletter2/teen-tips.html) para leer el boletín informativo.  
(<https://www.es.iowatotalcare.com/members/medicaid/resources/newsletter2/teen-tips.html>)

Para afiliados ▾

## Plan de Medicaid

Inicio de sesión

Buscar un proveedor ▾

Preguntas frecuentes

Cómo inscribirse

Beneficios y servicios ▾

**Recursos para afiliados** ▲

Bienvenida a los afiliados

Manual del afiliado, otros manuales y formularios ▾

Instrucciones anticipadas

Quejas y apelaciones

Consejos Asesores de Afiliados

Derechos y responsabilidades de los afiliados

**Boletín informativo** ▲

Boletín informativo de la comunidad

Boletín para miembros

**Boletín de consejos para adolescentes**

# TeenTips: aspectos destacados del boletín informativo

## Sección ¿Sabía que...?:

- Ofrece ayuda con la barrera del idioma (también la encontrará en la página de atrás).
- Indica a los adolescentes cómo consultar si son elegibles para el transporte gratuito.

**Kidshealth.org**: ofrece información sobre otros temas para adolescentes:

- Cuerpo.
- Drogas y alcohol.
- Mente.
- Escuela y empleos.
- Salud sexual.
- Deportes.
- Alimentos y actividad física.
- Respuestas de expertos (preguntas y respuestas).
- Enfermedades y condiciones.
- Seguridad.
- Infecciones.
- Videos.

## TeenTips



Iowa Total Care complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. | Iowa Total Care cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina en base a la raza, el color, el país de origen, la edad, la discapacidad y el sexo.

Language assistance services, auxiliary aids and services, larger font, oral translation, and other alternative formats are available to you at no cost. To obtain this, please call 1-833-404-1061 (TTY: 711). | Usted tiene a su disposición, sin costo alguno, servicios de asistencia de idiomas, ayudas y servicios auxiliares, materia impresa en letra más grande, traducción oral y otros formatos alternativos. Para obtener esto, llame al 1-833-404-1061 (TTY: 711). | 我们免费为您提供语言协助服务、辅助设施和服务、更大字体、口头翻译和其他替代格式。如需获此服务, 请致电 1-833-404-1061 (TTY: 711)。

# TeenTips: aspectos más destacados del artículo



## Ediciones anteriores

### 2023

- [Boletín de Teen Tips: Edición 7 \(PDF\)](#)
- [Boletín de Teen Tips: Edición 6 \(PDF\)](#)

### 2022

- [Boletín de Teen Tips: Edición 5 \(PDF\)](#)
- [Boletín de Teen Tips: Edición 4 \(PDF\)](#)

### 2021

- [Boletín de Teen Tips: Edición 3 \(PDF\)](#)
- [Boletín de Teen Tips: Edición 2 \(PDF\)](#)

### 2020

- [Boletín de Teen Tips: Edición 1 \(PDF\)](#)

## Temas anteriores

- Examen físico vs. Visita de niño sano.
- ¿Con qué frecuencia debes consultar al médico?
- Protección solar.
- La soledad afecta a la salud.
- ¿Resfrío, gripe o COVID-19?
- Lavado de manos.
- Prevención del tabaquismo en adolescentes.
- Libérate del tabaco.
- Nado inteligente.
- Trastorno afectivo emocional (SAD).
- Pensamientos suicidas.
- Combate la depresión con actividad física.
- Somos lo que comemos.
- Cómo combatir el estrés con superalimentos.
- Uso del hilo dental.
- Tu cerebro cuando duerme.
- ¿Tienes asma?
- Sueño necesario según la edad.

# Beneficios dentales

([hhs.iowa.gov/programs/welcome-iowa-medicaid/iowa-medicaid-programs/dental-wellness-plan](https://hhs.iowa.gov/programs/welcome-iowa-medicaid/iowa-medicaid-programs/dental-wellness-plan))

Iowa Total Care solo cubre los procedimientos dentales que se haga en un entorno de hospital. A través de los planes de bienestar dental disponibles mediante Iowa Medicaid, los miembros tienen acceso a servicios dentales preventivos y de diagnóstico (exámenes, limpiezas, radiografías, flúor); empastes de caries y más.

**Miembros de Iowa Medicaid y Hawki inscritos en el plan Dental Wellness o en el plan Dental Wellness Plan Kids**



**Teléfono de Servicios para Miembros:  
1-888-472-2793**



**Teléfono de Servicios para Miembros:  
1-855-247-6262**

<https://www-es.iowatotalcare.com/members/medicaid/health-wellness/dental-care.html>

---

Equidad en la salud  
Determinantes sociales de la salud  
(SDOH)

---

# Equidad en la salud, disparidades y niños

¿Cómo la falta de **equidad en la salud** afecta a los niños? Las **disparidades en la salud** que comienzan en la niñez suelen acompañar a las personas en toda su vida. Por ejemplo, si no se trata a un niño con autismo o pérdida de la audición o no se controla el asma y la diabetes, tendrá menos probabilidades de progresar.

**Disparidades** es un término que describe una carga injusta o un obstáculo que impide a algunas personas tener buena salud. Factores como los ingresos, la raza y el origen étnico, la situación de la vivienda y la ubicación de la casa pueden influir mucho en la salud del niño.

Intervenciones como tratar las necesidades de SDOH, dar recursos equitativos y eliminar las barreras para que las familias obtengan la ayuda necesaria comenzarán a estabilizar los medios necesarios para el desarrollo saludable de un niño.

## Referencias:

- First 5 OC: [www.first5oc.org](http://www.first5oc.org)
- Oficina de Equidad en la salud e inclusión de Boston Children's Hospital: [www.childrenshospital.org](http://www.childrenshospital.org)
- American Academy of Pediatrics: [www.healthychildren.org](http://www.healthychildren.org)



---

# Quejas formales y apelaciones

---

# Quejas formales de los miembros - ¿Qué es?

Una queja formal puede ser sobre cualquier **cosa con la que usted no esté satisfecho mientras recibe servicios** como miembro de Iowa Total Care.

Algunos ejemplos pueden incluir:

- Información poco clara o incorrecta por parte del personal.
- Atención de mala calidad.
- Falta de cortesía por parte de un proveedor o empleado.
- No se respetan los derechos de los miembros.
- No está de acuerdo con la decisión de extender un plazo de apelación.
- Facturas médicas pendientes de pago.
- Cualquier otro asunto relacionado con el acceso a la atención.

# Quejas formales de los miembros – ¿Cómo un miembro presenta una queja formal?

Llame al: 1-833-404-1061 (TTY: 711)

Correo electrónico:

[appealsgrievances@iowatotalcare.com](mailto:appealsgrievances@iowatotalcare.com)

Fax: 1-833-809-3868.

Dirección postal: Iowa Total Care

Attn: Quejas formales

1080 Jordan Creek Parkway, Suite 400S

West Des Moines, IA 50266

## Información que necesitamos:

- Fecha del caso.
- Descripción de lo sucedido.
- Nombre del médico o de la clínica.

## RECORDATORIO:

Si quiere que alguien presente la queja formal por usted, necesitamos su permiso por escrito.

Firme y complete el [Formulario de divulgación de información \(ROI\)](https://www-es.iowatotalcare.com/members/medicaid/resources/handbooks-forms.html) cuando presente la queja formal.  
(<https://www-es.iowatotalcare.com/members/medicaid/resources/handbooks-forms.html>)

**Los padres/madres o tutores de los miembros menores de edad no tienen que completar este formulario.**

# Quejas formales de miembros – ¿Cómo funcionan?

- Iowa Total Care le enviará una carta en un plazo de tres (3) días hábiles después de la presentación de su queja formal para avisarle que la recibimos.
- Revisaremos la información sobre el caso, incluyendo nuestros registros internos. **Quizá necesitemos llamarlo durante la revisión si tenemos preguntas.** Después de completar la revisión, le notificaremos por escrito nuestra decisión. Puede solicitar gratis copias de los documentos utilizados para resolver la apelación.
- Le enviaremos una carta de resolución en un plazo de 72 horas si se trata de una queja formal urgente o en 30 días calendario si se trata de una queja formal estándar.
- Si no está satisfecho con el resultado de la queja formal, tiene derecho a solicitar otra revisión con Iowa Total Care. Para solicitar otra revisión, llame al 1-833-404-1061 (TTY: 711).

# Apelaciones de miembros – ¿Qué es?

Una apelación es una solicitud para que Iowa Total Care **revise una decisión que tomamos sobre un servicio que se denegó, redujo o limitó.**

Ejemplos serían:

- Negación de la atención o los servicios solicitados.
- Aprobación de una cantidad menor por un servicio que solicitó.
- Cancelación de un servicio o atención que se había aprobado anteriormente.

Estas decisiones se llaman “determinaciones adversas de beneficios”. Recibirá una carta por correo en la que se le explicará el motivo de esa decisión. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 60 días calendario a partir de la fecha de la carta para solicitar una apelación.

# Apelaciones de miembros – ¿Cómo un miembro presenta una apelación?

Llame al: 1-833-404-1061 (TTY: 711)

Correo electrónico:  
[appealsgrievances@iowatotalcare.com](mailto:appealsgrievances@iowatotalcare.com)

Fax: 1-833-809-3868.

Dirección postal: Iowa Total Care  
Attn: Apelaciones  
1080 Jordan Creek Parkway, Suite 400S  
West Des Moines, IA 50266

## Información que necesitamos:

- Fecha de la carta de denegación.
- Descripción del artículo o servicio denegado.
- Nombre del médico o de la clínica.

## RECORDATORIO:

Si quiere que alguien presente la apelación por usted, necesitamos su permiso por escrito.

Firme y complete el [Formulario de divulgación de información \(ROI\)](#) cuando presente su queja formal.

(<https://www-es.iowatotalcare.com/members/medicaid/resources/handbooks-forms.html>)

**Los padres/madres o tutores de los miembros menores de edad no tienen que completar este formulario.**

# Apelaciones de miembros – ¿Cómo funcionan?

Iowa Total Care le enviará una carta en un plazo de 3 días hábiles después de la presentación de su apelación para avisarle que la recibimos.

Revisaremos la información sobre el caso, incluyendo nuestros registros internos. **Quizá necesitemos llamarlo durante la revisión si tenemos preguntas.** Después de completar la revisión, le notificaremos por escrito nuestra decisión. Puede solicitar gratis copias de los documentos utilizados para resolver la apelación.

**Apelación acelerada:** se usa si un retraso en el procesamiento podría generar un riesgo que ponga en peligro su salud o funciones. Las apelaciones aceleradas se resuelven en un plazo de 72 horas.

**Apelación estándar:** se resuelven en 30 días calendario.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación, tiene derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial en un plazo de 120 días calendario ante el [Departamento de Salud y Servicios Humanos de Iowa](#).

(<https://hhs.iowa.gov/programs/appeals/how-appeal>)

**Envíe su apelación por correo, fax o correo electrónico a:**

Department of Health and Human Services  
Administrative Rules and Appeals Bureau, Compliance Division  
1305 E Walnut St 5th Floor  
Des Moines, Iowa 50319-0114  
Fax: (515) 564-4044  
Correo electrónico: [appeals@dhs.state.ia.us](mailto:appeals@dhs.state.ia.us)

---

# Debate abierto

---

# Recapitulación del temario

- Bienvenida
- Asambleas de Iowa Medicaid
- Usted lo mencionó, nosotros lo hicimos
- ITC en marcha para 2024
- Enfoque de ITC – Bienestar infantil
- Equidad en la salud y Determinantes sociales de la salud (SDOH)
- Quejas formales y apelaciones
- Debate abierto
- Preguntas de la encuesta
- Cierre y próximas reuniones

---

# Preguntas de la encuesta

---

## Pregunta 1

---

Verdadero o Falso:  
Puede buscar proveedores  
dentro de la red en el sitio  
web de Iowa Total Care.

---

# La respuesta es “verdadero”.

La herramienta de búsqueda de proveedores en línea de Iowa Total Care tiene la lista de proveedores más actualizada. En la herramienta de búsqueda de proveedores puede buscar médicos, proveedores de salud conductual, proveedores de farmacia y suministros médicos y proveedores de servicios y apoyo a largo plazo.

Para obtener la herramienta de búsqueda en línea:

- Visite [findaprovider.iowatotalcare.com](https://findaprovider.iowatotalcare.com).
- Escriba su código postal para encontrar un proveedor cerca de usted.

## Pregunta 2

---

Verdadero o Falso:

Los miembros pueden acceder a la línea de Consejería de enfermería de Iowa Total Care en cualquier momento del día, durante todo el año.

---

# La respuesta es “verdadero”.

La línea de consejería de enfermería de Iowa Total Care está preparada para responder sus preguntas médicas las 24 horas del día, todos los días del año. La línea de Consejería de enfermería 24/7 es gratuita para los miembros, y pueden llamar si tienen preguntas no urgentes sobre su salud. Para comunicarse con la línea de Consejería de enfermería 24/7, llame al 1-833-404-1061 (TTY: 711).

---

¿Tiene preguntas?

---

# Detalles de la reunión

- Fechas de las próximas reuniones:

<b>Septiembre 4, 2024</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención preventiva y cuidados crónicos para adultos</li></ul>	<b>Diciembre 4, 2024</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Temario a confirmar</li></ul>
<b>Marzo 5, 2025</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Temario a confirmar</li></ul>	<b>Junio 4, 2025</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Temario a confirmar</li></ul>

- **1-833-404-1061 (TTY: 711)**