

Suspensión Temporal en los Servicios Flexibles/Servicios Relacionados con la Salud



Preguntas y Respuestas Frecuentes

1. ¿Por qué se suspenderán temporalmente los Servicios Flexibles?

El departamento de Servicios Flexibles de PacificSource ha recibido y sigue recibiendo un volumen de solicitudes sin precedentes por parte de nuestros miembros de Medicaid/OHP. Este volumen inaudito de solicitudes ha resultado en demoras considerables y en dificultades para satisfacer las necesidades de los miembros. Para poder dar prioridad a las necesidades de nuestros miembros y procesar estas solicitudes lo más rápido posible, vamos a suspender temporalmente las nuevas solicitudes de Servicios Flexibles.

2. ¿Cuándo se realizará la suspensión temporal de los Servicios Flexibles?

La suspensión temporal de los Servicios Flexibles comenzará el 1/nov/2024.

3. ¿Qué ocurrirá con las solicitudes que se reciban antes del 1/nov/2024?

Las solicitudes de Servicios Flexibles que se reciban antes del 1/nov/2024 se atenderán en el orden en que se reciban.

4. ¿Qué ocurrirá con las solicitudes que se reciban a partir del 1/nov/2024?

- No se atenderán ni se guardarán las nuevas solicitudes de Servicios Flexibles que se reciban a partir del 1/nov/2024.
- Si recibimos alguna solicitud de Servicios Flexibles a partir del 1/nov/2024, el solicitante recibirá una respuesta automática explicando la suspensión.

5. ¿Cuánto tiempo durará la suspensión temporal de los Servicios Flexibles?

La duración prevista de la suspensión temporal es de aproximadamente 90 días y no tenemos una fecha final confirmada.

6. ¿Esta suspensión temporal es para solicitudes internas o externas?

Ambas. A partir del 1/nov/2024 se suspenderán temporalmente los Servicios Flexibles para todas las nuevas solicitudes que se reciban interna y externamente.

7. ¿Seguirá aceptando el departamento de Servicios Flexibles las solicitudes urgentes?

La suspensión temporal en los Servicios Flexibles aplica a todas las solicitudes nuevas a partir del 1/nov/2024, sin importar su prioridad.

Continúa al reverso >

8. ¿Cómo se informará a los miembros sobre la suspensión temporal de los Servicios Flexibles?

- El mensaje de respuesta automática que envía el correo electrónico de Servicios Flexibles incluye información sobre la suspensión temporal.
- Cuando los miembros envíen una solicitud, recibirán una notificación inmediata sobre la suspensión temporal.

9. ¿Cómo se informará a los proveedores/solicitantes sobre la suspensión temporal de los Servicios Flexibles?

- Se informará sobre la suspensión temporal de los Servicios Flexibles en el boletín para proveedores de noviembre.
- Además, el mensaje de respuesta automática que envía el correo electrónico de Servicios Flexibles contiene información sobre la suspensión temporal. Cuando los solicitantes y proveedores envíen una solicitud, recibirán una notificación inmediata sobre la suspensión temporal.

10. ¿Afectará la suspensión temporal de los Servicios Flexibles a las necesidades sociales relacionadas con la salud (HRSN)?

- Las solicitudes de HRSN se seguirán atendiendo de acuerdo con el procedimiento estándar.
- Si se niega una solicitud de HRSN, se enviará al departamento de Servicios Flexibles para su revisión. La suspensión temporal no afectará a las solicitudes HRSN denegadas.
- El departamento de Servicios Flexibles revisará las solicitudes de HRSN denegadas en el orden en que se reciban, además de las solicitudes de Servicios Flexibles que se presenten antes del 1/nov/2024.

11. Si envío una solicitud de Servicios Flexibles durante la suspensión temporal, ¿se "quedará en la cola"?

- No. No se atenderán ni se guardarán las solicitudes que se reciban a partir del 1/nov/2024.
- Todas las solicitudes que lleguen por correo electrónico recibirán una respuesta automática en la que se indicará que el departamento de Servicios Flexibles no revisará ninguna solicitud nueva a partir del 1/nov/2024.

12. ¿Van a seguir monitoreando el correo electrónico HealthRelatedServices@PacificSource.com?

- Sí. Cualquier comunicación relacionada con las solicitudes abiertas que se reciba antes del 1/nov/2024 seguirá realizándose a través de este correo electrónico.
- Las nuevas solicitudes de Servicios Flexibles que lleguen por correo electrónico a partir del 1/nov/2024 recibirán una respuesta automática con información sobre la suspensión temporal y no se guardarán.

13. ¿Qué otros recursos están disponibles durante la suspensión temporal de los Servicios Flexibles?

- PacificSource cuenta con un equipo interno de administración de casos que puede ayudar a los miembros a acceder a los recursos comunitarios.
- [211 Info](#) es una organización que puede ayudar a los miembros a ponerse en contacto con los recursos de la comunidad.

