

# 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](mailto: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.

