**Instructions to Health Plans**

* [*Distribution Note: At the time of enrollment, plans have the option to either mail this Directory or to mail a document that provides enrollees with information about how to access the Directory on the plan’s website, as well as how to call the plan’s customer service call center to ask for assistance with locating providers and ask that a hard copy Directory be mailed. Plans must ensure that an online Directory contains all the information required in a print Directory. Refer to the State’s specific Marketing Guidance for detailed instructions.*]
* [*Plans are encouraged 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, by proximity) 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 requirements of Chapter 4 of the Medicare Managed Care Manual, Chapter 5 of the Medicare Prescription Drug Benefit Manual, and the Provider and Pharmacy Directories Requirements subsection in the Introduction to the State’s 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.*]
* [*Where the template instructs inclusion of a phone number, plans must ensure it is a toll-free number and include a toll-free TTY number and days and hours of operation*.]
* [*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 Medicaid services.*]
* [*Plans may place a QR code on materials to provide an option for members to go online.*]
* [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.
* Consider producing translated models in large print.]

<Plan Name> | *Directorio de proveedores y farmacias* para <year>

Introducción

Este *Directorio de proveedores y farmacias* incluye información sobre los tipos de proveedores y farmacias en <plan name> y listados de 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. Términos clave y sus definiciones se encuentran en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.

[Plan 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 contenido

[A. Renuncias de garantías 6](#_Toc47096436)

[B. Proveedores 7](#_Toc47096437)

[B1. Términos clave 7](#_Toc47096438)

[B2. Proveedor de cuidado primario (PCP) [*if appropriate, include:* o Equipo integral de cuidado primario] 8](#_Toc47096439)

[B3. Servicios y respaldos a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés) 9](#_Toc47096440)

[B4. Cómo identificar los proveedores de la red de <plan name> 10](#_Toc47096441)

[B5. Cómo encontrar proveedores de <plan name> en su área 11](#_Toc47096442)

[B6. Lista de proveedores de la red 11](#_Toc47096443)

[C. Proveedores de la red de <plan name> 12](#_Toc47096444)

[C1. [*Include* *Provider Type (e.g.,* Médicos de cuidado primario, especialistas: cardiólogos; Proveedores de respaldo: Proveedores de equipo médico en el hogar*)*] 15](#_Toc47096445)

[C2. [*Include Facility Type (e.g.,* Hospitales, Centros de enfermería, Proveedores de respaldo: Agencias de cuidado de salud*)*] 17](#_Toc47096446)

[D. Farmacias 19](#_Toc47096447)

[D1. Cómo identificar a las farmacias de la red de <plan name> 19](#_Toc47096448)

[D2. Suministro de recetas a largo plazo 20](#_Toc47096449)

[E. Farmacias de la red de <plan name> 21](#_Toc47096450)

[E1. Farmacias minoristas y de cadena 22](#_Toc47096451)

[E2. [*Include if applicable:* Farmacia(s) de pedido por correo] 23](#_Toc47096452)

[E3. Farmacias de infusiones en el hogar 24](#_Toc47096453)

[E4. Farmacias de cuidados a largo plazo 25](#_Toc47096454)

[E5. Farmacias de la red fuera de <geographic area> [*Note: This category is optional for plans to include.*] 26](#_Toc47096455)

[F. [*Optional:* Índice de proveedores y farmacias] 28](#_Toc47096456)

[F1. Proveedores 28](#_Toc47096457)

[F2. Farmacias 28](#_Toc47096458)

# A. Renuncias de garantías

* [*Plans must include all applicable disclaimers as required in State-specific Marketing Guidance*.]
* Este Directorio contiene los profesionales del cuidado de salud (como médicos, enfermeras de práctica avanzada y sicólogos) o las instituciones (como hospitales o clínicas) y los proveedores de respaldo (como proveedores de salud en el hogar) que usted puede visitar 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. Ésta es una lista de proveedores de la red de <plan name>para [insert description of the plan’s service area, including a list of all counties].

ATENCIÓN: Si habla [*insert language of the disclaimer*], tiene disponible los servicios de asistencia de idioma gratis. Llame al [*insert Member Services phone and TTY numbers, and days and hours of operation*]. La llamada es gratuita. [*This disclaimer must be included in Spanish and any other non-English languages that meet the Medicare and/or state thresholds for translation.*]

Usted puede obtener este documento gratis en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al <toll-free number phone and TTY numbers>, <days and hours of operation>. La llamada es gratuita.

[Plans also must simply also 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 actualizada 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 impresión 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 <toll-free number> y le ayudaremos.
* Para obtener la información más actual sobre la red de proveedores de <plan name> en su área, visite <web address> o llame a Servicios al miembro al <toll-free number>, <days and hours of operation>. Los usuarios de TTY deben llamar al <toll-free number>. La llamada es gratuita.

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

# B. Proveedores

## B1. Términos clave

[Plans that use integrated Primary Care Teams should explain the composition of the teams and how they work. Plans should also include information about the integrated individual care plans developed for each member.]

Esta sección explica términos claves que usted encontrará en nuestro *Directorio de proveedores y farmacias*.

* **Los proveedores** son profesionales del 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, por sus siglas en inglés), suministros, medicamentos de receta, equipos y otros servicios.
  + El término proveedores también incluye instituciones, 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 contrato 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, en general, nos cobran directamente por el cuidado que le dan a usted. Cuando usted visite a un proveedor de la red, generalmente paga [*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 they see fit*] quien le da el cuidado de salud de rutina. Su PCP llevará sus expedientes médicos y con el tiempo le conocerá a usted y sus necesidades de salud.
* **Los especialistas** son médicos que proporcionan servicios de cuidado de salud para una enfermedad o parte del cuerpo específicas. Existen muchos tipos de especialistas. Estos son algunos ejemplos:
  + Los oncólogos cuidan a pacientes con cáncer.
  + Los cardiólogos cuidan a pacientes con enfermedad del corazón.
  + Los ortopedistas cuidan a pacientes con ciertas enfermedades óseas (de los huesos), 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*.*]
* Usted también tiene acceso a un administrador de cuidados y a un equipo para el cuidado de salud que usted elija. Su PCP trabajará en conjunto con su administrador de cuidados y su equipo para el cuidado de salud.
  + Su **administrador de cuidados** le ayudará a administrar a todos sus proveedores y servicios. Esta persona trabaja con su equipo para el cuidado de salud para asegurarse que usted reciba los cuidados que necesita.
  + Su **equipo para el cuidado de salud incluye** [insert description of the care team as appropriate to the plan]. Todas las personas en su equipo para el cuidado de salud trabajan juntos para asegurarse que sus cuidados estén coordinados. Esto significa que se aseguran que las pruebas y exámenes de laboratorio sean hechos una sola vez y que los resultados sean compartidos con los proveedores apropiados. Esto también significa que su PCP sepa todos los medicamentos que usted toma para reducir cualquier efecto negativo. Su PCP siempre obtendrá su permiso antes de compartir su información médica con otros proveedores.

## B2. Proveedor de cuidado primario (PCP) [if appropriate, include: o Equipo integral de cuidado primario]

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

Primero, usted tendrá que elegir un proveedor de cuidado primario, o PCP. Si usted no elige un PCP, le asignaremos uno. [If appropriate, include: Usted puede tener un especialista como su PCP.] [If applicable, describe circumstances under which a specialist may act as a PCP and how to ask for one (e.g., Llame a Servicios al miembro).]

[Insert if applicable and modify if needed: 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 también asociados con su grupo médico.

* Si hay algún especialista en particular u hospital que usted quiera usar, es importante ver si están asociados con el grupo médico de su PCP. Usted puede ver en 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, vaya a la lista de proveedores de la página <page number> **y**:

* elija un proveedor que usted vea ahora, **o**
* elija un proveedor que le haya recomendado alguien en quien usted confía, **o**
* elija un proveedor que tenga un consultorio al que pueda llegar fácilmente.

[Plans may modify the bullet text listed above or add additional language as appropriate. Plans should further explain directions for choosing a PCP in the context of their plan type.]

* Si quiere ayuda para elegir un PCP, por favor llame a Servicios al miembro al <toll-free number>, <days and hours of operation>. Los usuarios de TTY deben llamar al <toll-free number>. La llamada es gratuita O, vaya a <web address>.
* Si tiene alguna pregunta sobre si pagaremos algún servicio o cuidado médico que usted quiera o necesite, hable con su administrador de cuidados o llame a Servicios al miembro para preguntar—antes de recibir los servicios o el cuidado.

## B3. Servicios y respaldos a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés)

Usted podría obtener servicios y respaldos a largo plazo (LTSS) que también se llaman “servicios de renuncia” de Medicaid, como [plans should provide examples with explanations of all services available to members] como miembro de <plan name>. Los LTSS le ayudan a quedarse en su casa en lugar de ir a un hogar para personas de la tercera edad u hospital.

[Plans should include information regarding calling the care manager/service coordinator to access LTSS.]

## B4. Cómo identificar los proveedores de la red de <plan name>

Usted deberá recibir todos sus servicios cubiertos de proveedores dentro de nuestra red [insert if applicable: asociados con el grupo médico de su PCP]. Estos proveedores han aceptado trabajar con nosotros y proveerle servicios. Llamamos a estos proveedores “proveedores de la red.”

Las excepciones a esta regla son cuando usted necesite cuidados a largo plazo en un hogar para personas de la tercera edad, cuidado urgente o de emergencia, o diálisis y no puede ir a un proveedor del plan, como cuando usted está lejos de su casa. También, por un período de tiempo específico, después de que se inscriba en <plan name>, usted puede ver a médicos y otros proveedores de servicios fuera de la red, incluyendo hogares para personas de la tercera edad y proveedores de vida con asistencia, enfermeras para el cuidado de salud en el hogar, asistentes de enfermeras y LTSS o proveedores de “servicios de renuncia”. [Plans may insert additional exceptions as appropriate.]

Usted también puede ir fuera del plan [insert if applicable: o el grupo médico de su PCP] si <plan name> le da permiso antes. Llame a Servicios al miembro para pedir el uso de proveedores fuera de la red, para que podamos hacer los arreglos necesarios para usted.

* Usted puede cambiar de proveedores dentro de la red en cualquier momento durante el año. Si ha estado consultando un proveedor de la red, usted no tiene que seguir viendo a ese proveedor. [*Plans should modify or add language with plan specific rules about PCP changes.*]
* [Insert if applicable: Recuerde, los PCP de nuestro plan están asociados con grupos médicos. Si usted cambia su PCP, posiblemente también cambie de grupo médico. Cuando pida el cambio, asegúrese de avisar a Servicios al miembro si está viendo 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 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. Como sea aplicable, la lista de proveedores de la red de este Directorio incluye la información sobre las adaptaciones que proporcionan los proveedores.
* Si tiene que consultar a un proveedor y no está seguro de que ofrezca las adaptaciones que usted necesita, <plan name> puede ayudarle. Hable con su [insert as appropriate: equipo para el cuidado de salud, administrador de cuidados or asistente certificado del paciente or similar reference] para que le ayuden.

## B5. Cómo encontrar proveedores de <plan name> en su área

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

## B6. Lista de proveedores de la red

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

* **Profesionales de cuidado de salud** (por ejemplo, médicos de cuidado primario, especialistas, proveedores de salud mental, Proveedores certificados de servicios de planificación familiar (QFPP), dentistas y proveedores de servicios para la vista),
* **Instituciones** (por ejemplo, hospitales, instituciones de cuidado a largo plazo e centros de enfermería especializada para rehabilitación, instituciones de salud mental, Centros de salud con certificación federal y Centros de salud rural) **y,**
* **Proveedores de respaldo** (por ejemplo agencias de salud en el hogar y proveedores de equipo médico para el hogar).

Los proveedores están nombrados 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 encuentran en orden alfabético por su apellido en el Índice.] Además de la información de contacto, las listas de los proveedores también incluyen las listas de especialidades y habilidades, por ejemplo, tales como los idiomas hablados o realización de entrenamiento en competencia cultural.

|  |
| --- |
| **Entrenamiento en competencia cultural** es instrucción adicional para nuestros proveedores de cuidado de salud que los ayuda a entender mejor sus antecedentes, valores, y creencias para adaptar 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 pages 19-20 to appear here before provider listings begin.*]

# C. Proveedores de la red de <plan name>

**Organizaciones recomendadas:** [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 PCPs, Specialists, Hospitals, Long-Term Care Nursing Facilities, Skilled Nursing Facilities for Rehabilitation, Mental Health Providers, and Long-Term Services and Supports Providers (this includes at least those provider types that have minimum network requirements), but plans may add as many types as are under the contract – e.g., Adult Day Services, Assisted Living, Home Delivered Meals, Home Medical Equipment. Plans must include all contracted providers except hospital-based providers who are not one of the required provider types (e.g., anesthesiologists, radiologists, pathologists, emergency room physicians, etc.); and specialty providers who serve as PCPs for a small number of members as arranged on a case-by-case basis with the plan. In addition to the required provider types, directories must include (but are not limited to) cardiologists, certified nurse practitioners (CNPs), certified nurse midwives (CNMs), dentists, Federally Qualified Health Centers/Rural Health Centers (FQHCs/RHCs), gastroenterologists, general surgeons, nephrologists, neurologists, obstetricians and gynecologists, oncologists, orthopedists, otolaryngologists, physical medicine and rehabilitation, podiatrists, psychiatrists and psychologists, Qualified Family Planning Providers (QFPPs), vision care providers (optometrists, ophthalmologists, opticians), and urologists.

Plans must include all contracted providers except:

* Hospital-based providers who are not one of the required provider types (e.g., anesthesiologists, radiologists, pathologists, emergency room physicians, etc.).
* Specialty providers who serve as PCPs for a small number of members as arranged on a case by case basis with the plan.

Plans must list all Medicaid providers in each service area for the following provider types (including non-contracted providers in these groups):

* Centros de salud con certificación federal/Centros de salud rural (FQHC/RHC)

If there are FQHCs/RHCs in the service area the following exact language must be included in the section of the directory that lists FQHCs/RHCs:

Usted tiene derecho a acceder a los servicios de los proveedores de cualquier centro de salud con certificación federal (FQHC) o centro de salud rural (RHC). A continuación hay una lista de proveedores de RQHC y RHC de su condado. Los proveedores de la lista que tienen un asterisco (\*) son proveedores contratados por <plan name>. También le convendría ver proveedores de esas instituciones anotadas individualmente en otras partes de este Directorio.

If there are NO FQHCs/RHCs in the service area the following **exact** language must be included in the section of the directory that would list FQHCs/RHCs:

Usted tiene derecho a acceder a los servicios de los proveedores de cualquier centro de salud con certificación federal (FQHC) o centro de salud rural (RHC). En este momento no hay proveedores de RQHC y RHC en [insert name of service area].

* Proveedores certificados de servicios de planificación familiar (QFPP) y Especialistas en la salud de la mujer

Plans must include the following **exact** language in the Family Planning section of the Directory:

Usted tiene derecho a visitar, sin referido, los siguientes proveedores de servicios de planificación familiar. También, puede visitar sin referido a ciertos proveedores de servicios de planificación familiar en otros condados.

También tiene derecho a un autoreferido a especialistas de la salud de la mujer, lo que incluye parteras certificadas autorizadas (CNM, por sus siglas en inglés), obstetras y ginecólogos. Además, las mujeres miembros pueden autoreferirse a especialistas en salud de la mujer para servicios de cuidado de salud preventiva y de rutina si su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) no es un especialista en salud de la mujer.

Si quiere más información sobre el acceso a estos servicios, por favor comuníquese con Servicios al miembro al <toll-free number>. Los usuarios de TTY deben llamar al <toll-free number>. La llamada es gratuita.]

1. Condado [List alphabetically.]
2. Ciudad [List alphabetically.]
3. Barrio/Código postal [Optional: For larger cities, plans may further subdivide providers by zip code or neighborhood.]
4. Proveedor [List alphabetically.]

[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: asociados con el grupo médico 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, particularly in the support provider category, may include **either** health care professionals (e.g., *home medical equipment providers*) **or** facilities (e.g., *home health agencies*). 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, accommodations for those with physical disabilities) 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 non-facility based support providers:*]**

## C1. [*Include* *Provider Type (e.g.,* Médicos de cuidado primario, especialistas: cardiólogos; Proveedores de respaldo: Proveedores de equipo médico en el hogar*)*]

**<State> | <County>**

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

**<Provider Name>**

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

<Phone Number>

[**Note:** Where all health care professionals and non-facility based support providers in the plan’s network meet one or more requirements (e.g., they have completed cultural competence training, they have access to language line interpreters), the plan may insert a prominent statement to that effect at the beginning of the provider listings rather than indicating the requirement(s) at the individual provider level throughout. 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 al <toll-free phone and TTY numbers>, <days and hours of operation>, si necesita información sobre los credenciales y/o certificaciones, realización de entrenamiento en competencia cultural, y/u otras áreas de entrenamiento y experiencia de un proveedor.]

[Optional: 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.]

[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 any non-English languages (including ASL) spoken by the provider or offered onsite by skilled medical interpreters. As applicable, indicate if the provider has access to language line interpreters. Plans may use abbreviations or symbols if a key is included in the Directory.]

[As applicable, indicate if the provider has completed cultural competence training. Optional: List any specific cultural competencies the provider has.]

[Include specific accommodations at the provider’s location for individuals with physical disabilities (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.]

[As applicable, 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. For behavioral health providers, this includes training in and experience treating trauma, child welfare, and substance abuse.]

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

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

## C2. [*Include Facility Type (e.g.,* Hospitales, Centros de enfermería, Proveedores de respaldo: Agencias de cuidado de salud*)*]

[**Note:** Plans that include all nursing facilities in one type may 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****: Where all**facilities and facility-based support providers in the plan’s network meet one or more requirements (e.g., they have completed cultural competence training, they have access to language line interpreters), the plan may insert a prominent statement to that effect at the beginning of the provider listings rather than indicating the requirement(s) at the individual provider level throughout.*]

[***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 a Servicios al miembro al <toll-free phone and TTY numbers>, <days and hours of operation>, si necesita más información sobre una facilidad, sus otros credenciales y/o certificaciones, y/o días y horas de operación.]

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

[Optional: 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 any non-English languages (including ASL) spoken at the facility or offered onsite by skilled medical interpreters. As applicable, indicate if the facility has access to language line interpreters. Plans may use abbreviations or symbols if a key is included in the Directory.]

[Include specific accommodations at the facility for individuals with physical disabilities (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.]

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

[Plans have the option to move the following general pharmacy information from pages 19-20 to start on page 11 before provider listing requirements begin*.*]

# D. Farmacias

Esta parte 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, it must use this disclaimer:] También mencionamos farmacias que son parte de nuestra red, pero están fuera del área de <geographic area>, donde usted vive. Usted también puede 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.
  + Usted tiene que usar las farmacias e la red excepto en situaciones de emergencia o de cuidado de urgencia.
  + Si va a una farmacia fuera de la red para buscar medicamentos de receta fuera de una emergencia o situación de cuidado de urgencia, incluyendo cuando esté fuera del área de servicio, llame al teléfono gratuito de Servicios al miembro de <plan name> o a la línea de asesoramiento de enfermería, disponible las 24 horas del día, para recibir asistencia para surtir su medicamento de receta.
  + Si va a una farmacia fuera de la red para buscar medicamentos de receta fuera de una emergencia, usted tendrá que pagar de su bolsillo por el servicio. Lea el *Manual del miembro* de <plan name> para obtener más información.
* Algunas farmacias de la red podrían no estar anotadas en este Directorio.
  + Podríamos haber agregado o borrado algunas farmacias de la red después de la impresión de este Directorio

Para encontrar información actual sobre las farmacias de la red de <plan name> en su área, por favor vaya a nuestro sitio web <web address> o llame a Servicios al miembro al <toll-free number>, <days and hours of operation>. Los usuarios de TTY deben llamar al <toll-free number>. La llamada es gratuita.

Para obtener una descripción completa de su cobertura de medicamentos de receta, incluyendo cómo surtir sus recetas, por favor lea 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.]

## D1. Cómo identificar a las farmacias de la red de <plan name>

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*.] Farmacias de pedidos por correo envían medicamentos de receta cubiertos a miembros a través del correo o compañías de envío.
* Farmacias de infusiones en el hogar preparan medicamentos de receta que se administran en su casa a través de una vena, dentro de un músculo, o en otra manera no oral por un proveedor entrenado.
* Farmacias de cuidados a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés) atienden a residentes de instituciones a largo plazo, como hogares para personas de la tercera edad.
* [*Plans should insert any additional pharmacy types in their network.* Plans are encouraged to provide a definition of any additional specialty pharmacies in its network.]

No se requiere que usted siga visitando las mismas farmacias para surtir sus recetas.

## D2. 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 para <number> días tiene el mismo copago que el suministro para 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 para <number> días tiene el mismo copago que el suministro para un mes.**

# E. 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*]
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: You can go to any of the pharmacies in our network. 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.]

## E1. Farmacias minoristas y de cadena

**<State> | <County>**

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

**<Pharmacy Name>**

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

<Phone Number>

[Optional: 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/days and 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, “Abierta las 24 horas.” See exceptions in 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.]

## E2. [*Include if applicable:* Farmacia(s) de pedido por correo]

[Include if applicable: Usted puede recibir medicamentos de receta enviados a su hogar a través de nuestro programa de pedidos 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: 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 laborables or calendario or neither after días in the following sentence: Generalmente, usted debe esperar recibir sus medicamentos de receta [insert as applicable: dentro de <number> días or de <number> a <number> días] desde el momento en que la farmacia de pedidos por correo recibe su pedido.] [Si no recibe sus medicamentos 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 quería o no necesitaba, por favor comuníquese con nosotros al <toll-free number>.] [TTY: <phone number>.] [Para obtener más información sobre farmacias con pedido por correo, consulte el Capítulo 5 del Manual para miembros, [plans may insert reference, as applicable].]

**<State> | <County>**

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

**<Pharmacy Name>**

<Toll-free number>  
<TTY number>

[Optional: 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, “Abierta las 24 horas.”]

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

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

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

## E3. 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>

[Optional: 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, “Abierta las 24 horas.”]

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

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

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

## E4. Farmacias de cuidados a largo plazo

Los residentes de una institución de cuidados 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 de la institución o de otra farmacia de la red. Para conocer más información acerca de la cobertura de medicamentos en casos especiales, lea 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>

[Optional: 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, “Abierta las 24 horas.”]

[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.]

## E5. 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>

[Optional: 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, “Abierta las 24 horas.”]

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

[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>

[Optional: 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, “Abierta las 24 horas.”]

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

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

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

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

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

## F1. Proveedores

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

## F2. Farmacias

[*Plans must present entries in* alphabetical *order.*]