

Diciembre de 2025

Estimado paciente:

Le escribimos para informarle una actualización importante sobre las conversaciones en curso de Mount Sinai Health System con su proveedor de seguro, Anthem Blue Cross Blue Shield (anteriormente conocido como Empire).

En Mount Sinai, creemos que todos los pacientes merecen que su seguro cubra la atención de alta calidad de los proveedores que conocen y en los que confían. Trabajamos arduamente para respaldar esa cobertura a través de acuerdos justos con las compañías de seguros. **Lamentablemente, Anthem no ha estado dispuesto a llegar a un acuerdo razonable que priorice el acceso de los pacientes y alivie las cargas administrativas.** Como resultado, nuestro contrato con Anthem caducará.

A partir del jueves 1 de enero, los 9,000 médicos de Mount Sinai dejarán de formar parte de la red de Medicaid de Anthem. Si no se llega a un acuerdo, los hospitales y centros de Mount Sinai también quedarán fuera de la red de su seguro a partir del domingo 1 de marzo.

Cómo mantener su atención en Mount Sinai

Si tiene una cita programada para el jueves 1 de enero o después de esa fecha, es posible que se comuniquen con usted para cancelarla, dado que los médicos de Mount Sinai estarán fuera de la red de Anthem. Puede optar por conservar su cita. Estas son algunas de sus opciones:

Cambiar a un plan participante

Puede cambiarse a un plan de salud con el que Mount Sinai participe en 2026. Puede cambiar su plan de Medicaid en cualquier momento durante los primeros 90 días en un plan nuevo. También puede cambiar de plan después de su primer año completo (12 meses) en un plan de salud.

Cambiar de plan le permite seguir acudiendo a los proveedores de Mount Sinai con cobertura dentro de la red. Puede hacer este cambio de las siguientes maneras:

- Si se inscribió en su plan de Medicaid a través del sitio web de NY State of Health, llame al **1-855-355-5777 (TTY: 1-800-662-1220)**. Las llamadas se responden de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados, de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.
- Si tiene Medicaid por medio de su caso de asistencia en efectivo, puede cambiar de plan llamando a New York Medicaid Choice al **1-800-505-5678 (TTY 888-329-1541)**. Las llamadas se responden de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados, de 10:00 a. m. a 6:00 p. m. Tenga a mano su número de Medicaid cuando llame.
- *Nota:* Los cambios de plan realizados antes del día 15 del mes entrarán en vigencia el primer día del mes siguiente. Los cambios de plan realizados después del día 15 del mes entrarán en vigencia el primer día del segundo mes siguiente.

Si decide cambiar su plan de salud, infórmenoslo actualizando la información de su seguro en su portal para pacientes en línea.

Continuidad de la atención

Si actualmente recibe atención de ciertos proveedores especializados afiliados a Mount Sinai o utiliza servicios especializados específicos, Anthem puede seguir cubriendo su atención con tarifas dentro de la red durante cierto período a través de beneficios de continuidad de la atención.

Las determinaciones relativas a la elegibilidad y la aprobación de la continuidad de la atención son, en última instancia, responsabilidad de Anthem, con sujeción a las leyes aplicables. Lamentablemente, los consultorios médicos de Mount Sinai no tienen acceso a estas determinaciones ni influencia sobre ellas y no pueden proporcionar información adicional sobre casos individuales. **Hemos intentado trabajar con Anthem a fin de facilitar la continuidad de la atención para nuestros pacientes en la mayor medida posible, pero hasta ahora, no han estado dispuestos a colaborar con nosotros en este asunto.**

Si cree que podría ser elegible para recibir beneficios de continuidad de la atención, comuníquese con Anthem directamente al número que figura al dorso de su tarjeta de seguro. Si no ha podido obtener una respuesta de Anthem sobre la cobertura de continuidad de la atención, comuníquese con el Departamento de Salud del Estado de Nueva York al **1-800-206-8125** o por correo electrónico a managedcarecomplaint@health.ny.gov e informe que necesita ayuda para obtener una respuesta de Anthem.

Manténgase informado

Visite nuestro sitio web KeepMountSinai.org para mantenerse al día y encontrar respuestas a las preguntas más frecuentes. Si tiene preguntas adicionales o necesita ayuda, llame a nuestra línea de información a la comunidad al **833-912-5604**. Sabemos cuán importante es para usted acceder a los servicios de atención de la salud en los que confía, y nada es más importante para nosotros que su atención.

Seguimos comprometidos a trabajar en pos de una solución y lo mantendremos informado acerca de cualquier cambio.

Para leer esta carta en español, visite nuestro sitio web en KeepMountSinai.org/patient-letters