



# Get Care, Stay Well

## Is your family ready for a natural disaster?

Get ready now for emergencies. That way, you will know exactly what to do in an event such as a fire, a flood, a tornado, a hurricane, or an earthquake.

### Make a family plan

Include in your plan:

- Directions to an emergency shelter.
- Two places for family members to meet. Choose one place outside your home and one outside of your area.
- Phone number for an out-of-town friend or family member. This person can help reunite family members if needed.

- Care details for older adults or those with special needs.
- How you will care for pets.

### Gather emergency supplies

Store supplies in a plastic container that you can grab quickly. Include a three-day supply of water, nonperishable food, and prescription and over-the-counter medicines you may need. Also consider adding a flashlight and batteries, a first aid kit, a battery-powered radio, and moist wipes for cleaning.

FALL 2018

## Important information to bring

If you need to leave your home, take copies of family papers such as birth, marriage, and death certificates; prescriptions; health and insurance information; and bank account and credit card numbers. Also bring keys, driver's licenses, passports, and work ID badges.

# Protect yourself from flu and pneumonia

Flu is an infection of the nose, throat, and sometimes the lungs. It is caused by influenza viruses. Pneumonia is a lung infection caused by bacteria, viruses, or other germs.

For adults ages 65 and older, catching the flu or pneumonia can lead to serious health problems that require treatment in the hospital. They can even lead to death. But there are things you can do to protect yourself.

## Get vaccinated

The best way to lower your risk of getting the flu or pneumonia is to get vaccinated. Here's what experts recommend:

- **Get a flu shot every year<sup>1</sup>.**

There are many influenza viruses. This vaccine protects against the three that scientists predict will be most common in the upcoming flu

season. Flu shots usually begin in September, or as soon as the vaccine is available each fall. Get yours as early as possible.

- **Get a pneumococcal vaccine<sup>2</sup>.**

There are two types of pneumococcal vaccine. Ask your health care provider which one is best for you. The vaccine protects against the most common type of pneumonia. You will need one to three doses, depending on your health and vaccine history.

<sup>1</sup> Centers for Disease Control and Prevention

<sup>2</sup> U.S. Department of Health and Human Services

## Other steps to stay healthy

Taking these simple steps can also help keep you healthy:

- Wash your hands well and often. This is the simplest and most important step you can take to prevent illness.
- Ask caregivers to wash their hands before touching you, as well.
- Keep your hands off your eyes, nose, and mouth.
- Stay away from people who have a cold or the flu, if you can.

## If you have questions about your plan

Call **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)** for Diamond State Health Plan. Call **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** for Diamond State Health Plan-Plus.



# Coping after a traumatic event

People who witness a natural disaster, serve in combat, or fall victim to violence often struggle with emotional or psychological trauma<sup>1</sup>. If you find yourself in this situation, you may feel angry, hopeless, confused, withdrawn, or numb for weeks or months afterward.

The good news is that you can take steps to feel better. Try the following:

- **Seek support.** Speaking with a clergy member, family member, or counselor about your emotions can help you feel better. So can joining a support group for trauma survivors.
- **Stick to a daily routine.** Doing so can help you feel grounded and in control.
- **Adopt healthy habits.** Get enough sleep. Eat a healthy diet and exercise regularly. Avoiding alcohol and drugs also helps.
- **Spend time doing things you enjoy.** Activities such as gardening, reading, taking photographs, fishing, or doing crafts can be healing.
- **Live in the present.** Being mindful — not regretting the past or worrying about the future — can help you feel better. Focus on what you do, see, and feel in each moment.
- **Learn and practice exercises to help you relax.** Deep breathing, meditating, or listening to relaxation recordings can help.
- **Replace negative thoughts with positive ones.** For



example, if you find yourself thinking you will never get over your trauma, replace that thought with “I am feeling better every day.”

## When to get help

Speak with your primary care provider (PCP) or a mental

health professional if, even with self-help strategies:

- You continue to feel overwhelmed, anxious, fearful, depressed, or disconnected.
- You have trouble functioning.
- You have flashbacks or nightmares<sup>2</sup>.

## We've got you covered

AmeriHealth Caritas Delaware members can get behavioral health services to help with mental illness, drug use, or alcohol use. If you think you need these services, talk to your PCP.

### You can also call Member Services:

- Diamond State Health Plan members: **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)**
- Diamond State Health Plan-Plus members: **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**

<sup>1</sup>Department of Health & Human Services

<sup>2</sup>National Institute of Mental Health



# Holiday food swaps: Healthier choices

The holidays are a time for friends, family, and good food. But holiday foods can be rich in sugar, fat, and carbs. This year, make some easy switches to give your family holiday food that is both tasty and healthy.

## Cut the carbs

**Instead of:** stuffing with bread

**Try:** stuffing with vegetables

Traditional stuffing is made with croutons or cubed bread — lots and lots of it. And whether you go with white or wheat bread, you will be making a dish full of carbs. Try swapping out the bread cubes for diced veggies like red onion, yellow squash, and green celery. You'll have a colorful, low-carb side dish for your table.

## Forego the fat

**Instead of:** pound cake, chocolate cake, or yellow cake

**Try:** angel food cake

Many holiday cakes are filled with eggs and butter, which are both high in fat. Angel food cake is made without butter and with egg whites instead of whole eggs. This makes it a lighter, low-fat option.

## Swap the sugar

**Instead of:** cranberry sauce

**Try:** cranberry chutney

Cranberry sauce is made with a lot of sugar. Cranberry chutney, on the other hand, has about half the sugar of a traditional cranberry sauce. It packs in flavor with a variety of fruits, vegetables, and nuts.

For recipes, visit <https://whatscooking.fns.usda.gov>.



# How Care Coordinators can help you



Wouldn't it be great to have someone dedicated to you and your health? Well, there is — one of our AmeriHealth Caritas Delaware Care Coordinators.

Your Care Coordinator can:

- Help you manage your health conditions.
- Help you get the services and information you need.
- Help you learn more about your health conditions, treatments, and medicines.
- Stay in touch with the providers who care for you.
- Check in to see how you're doing.

Our Care Coordinators can even help you with day-to-day needs. For example, if you need

a ride to a health care provider's appointment, we can find you transportation there and back. If you need help creating a meal plan on a budget, we can do

that, too. We can even help you find clothing donations or fill out an application for affordable housing.



## Get the care you need

Don't miss out on getting the one-on-one care you need. Team up with a Care Coordinator today. All you have to do is call our Member Services department at **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)** for Diamond State Health Plan or **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** for Diamond State Health Plan-Plus.

## Rights and responsibilities

As our member, you have many rights and responsibilities.

AmeriHealth Caritas Delaware is committed to treating our members with respect and dignity. Our plan and its network of doctors and other providers of services do not discriminate against

members based on race; ethnicity; color; sex; religion; national origin; creed; marital status; age; Vietnam era or disabled veteran status; income level; gender identity; the presence of any sensory, mental, or physical handicap; or any other status protected by federal or state law.

For the full list of your rights and responsibilities, refer to your Member Handbook, visit [www.amerihhealthcaritasde.com](http://www.amerihhealthcaritasde.com) > Members > Your Rights and Responsibilities, or call Member Services.

# What to do in case of a fire

Your fire alarm sounds. Smoke quickly fills the air. Your home is on fire! Thick smoke and heat can hurt or even kill you very quickly. So, never waste time looking for valuables or calling for help. Escape first, and then call.

To learn more about fire safety, fill in each blank below with the correct word from this list:

- Burning
- Stop
- Escape
- Plan
- Mouth
- Hot

1. Crawl low, and keep your \_\_\_\_\_ covered with a cloth.
2. If your clothes catch on fire, \_\_\_\_\_, drop, and roll.
3. Plan with your family how you would \_\_\_\_\_ from each room in your house.
4. \_\_\_\_\_ a place to meet your family after leaving the house.
5. Feel the door. If it is \_\_\_\_\_, use a different exit.
6. Never go back into a \_\_\_\_\_ building.



Answers:  
1. Mouth  
2. Stop  
3. Escape  
4. Plan  
5. Hot  
6. Burning

**We care about you;**  
we care about quality

AmeriHealth Caritas Delaware always wants to find ways to help our members get care and stay healthy.

As part of this, we have a Quality Improvement (QI) program. This program looks for ways we can serve you better.

With the QI program, we can:

- Look for areas in our services that we can improve.
- Create programs for members with special health care needs.
- Reach out and teach members about their health.
- Keep an eye on the quality of care you get from providers.
- Ask members and providers how we can make our services better.

Every year, the Quality Management team evaluates our programs to identify ways the plan can improve. We review the QI program to see if we met our goals and improved the quality and safety of the services provided to our members.

To learn more, search for Quality Improvement on [www.amerihealthcaritasde.com](http://www.amerihealthcaritasde.com) or call Member Services.

### **Discrimination is against the law**

AmeriHealth Caritas Delaware complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race; ethnicity; color; sex; religion; national origin; creed; marital status; age; Vietnam era or disabled veteran status; income level; gender identity; the presence of any sensory, mental, or physical handicap; or any other status protected by federal or state law. AmeriHealth Caritas Delaware does not exclude people or treat them differently because of race; ethnicity; color; sex; religion; national origin; creed; marital status; age; Vietnam era or disabled veteran status; income level; gender identity; the presence of any sensory, mental, or physical handicap; or any other status protected by federal or state law.

AmeriHealth Caritas Delaware provides free aids and services to people with disabilities, such as qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, Braille, audio, accessible electronic formats, other formats). We provide free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other languages.

If you need these services, contact AmeriHealth Caritas Delaware Member Services:

- DSHP: **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)**
- DSHP-Plus: **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**

If you believe that AmeriHealth Caritas Delaware has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race; ethnicity; color; sex; religion; national origin; creed; marital status; age; Vietnam era or disabled veteran status; income level; gender identity; the presence of any sensory, mental, or physical handicap; or any other status protected by federal or state law, you can file a grievance with:

- AmeriHealth Caritas Delaware Grievances  
P.O. Box 80102, London, KY 40742
- You can also file a grievance by calling AmeriHealth Caritas Delaware Member Services:
  - DSHP: **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)**
  - DSHP-Plus: **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**

If you need help filing a grievance, AmeriHealth Caritas Delaware Member Services is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
**1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)**

Complaint forms are available at [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).

**ATTENTION:** If you speak English, language assistance services, at no cost, are available to you. Call the Member Services number on the back of your ID card (**TTY: 711**).

**Spanish:** ATENCIÓN: Si no habla inglés, los servicios de asistencia lingüística están disponibles para usted de forma gratuita. Llame a Servicios al Miembro al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación (**TTY 711**).

**Simplified Chinese:** 注意: 如果您不会说英语, 也可以免费获得语言援助服务。请拨打您的会员卡背面的会员服务部电话 (**TTY: 711**)。

**Haitian Creole:** ATANSYON: Si w pa pale anglè, ou ka resevwa sèvis ki gratis pou ede w nan lang pa w. Rele ekip Sèvis pou manm yo nan nimewo ki nan do kat idantifikasyon w lan (**711 pou moun kip a tande byen yo**).

**Gujarati:** કૃપા કરી ધ્યાન આપશો: જો તમે અંગ્રેજી ના બોલતા હો, તો તમને ભાષા સહાયતા સેવાઓ, કોઈ ખર્ચ કર્યા વગર ઉપલબ્ધ છે. તમારા ઓળખપત્રની (આઈડી કાર્ડની) પાછળ આપેલા મેમ્બર સર્વિસીસ નંબર પર ફોન કરો (**TTY: 711**).

**French:** ATTENTION : Si vous ne parlez pas anglais, des services d'aide linguistique sont mis à votre disposition gratuitement. Appelez l'équipe Services aux membres au numéro indiqué au verso de votre carte d'identification (**711 pour les malentendants**).

**Korean:** 참고: 영어를 구사하지 못하는 경우, 무료로 언어 지원 서비스를 제공받을 수 있습니다. ID 카드 뒷면에 기재되어 있는 회원 서비스 전화번호로 연락주시기 바랍니다(**TTY: 711**).

**Italian:** ATTENZIONE: Se non si parla la lingua inglese, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare Member Services al numero riportato sul retro della tessera di identificazione (**TTY: 711**).

**Vietnamese:** LƯU Ý: Nếu quý vị không nói được tiếng Anh, thì có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi đến số điện thoại của Ban Dịch Vụ Hội Viên ở mặt sau thẻ ID của quý vị (**TTY: 711**).

**German:** ACHTUNG: Falls Sie kein Englisch sprechen, steht Ihnen ein kostenloser Sprachhilfsdienst zur Verfügung. Kontaktieren Sie den Mitgliederservice unter der Nummer auf der Rückseite Ihrer ID-Karte (**TTY: 711**).

**Tagalog:** PAUNAWA: Kung hindi ka nagsasalita ng Ingles, may makukuha kang mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Tawagan ang numero ng Mga Serbisyo sa Miyembro na nasa likod ng iyong ID card (**TTY: 711**).

**Hindi:** कृपया ध्यान दें: यदि आप अंग्रेज़ी नहीं बोलते हैं तो आपके लिए भाषा सहायता सेवा निशुल्क उपलब्ध है। अपने पहचान-पत्र के पीछे दिए गए मेंबर सर्विस नंबर पर कॉल करें (**TTY: 711**)।

**Urdu:**

دھیان دیں: اگر آپ انگریزی نہیں بولتے/بولتی ہیں تو، آپ کے لیے زبان سے متعلق اعانت کی خدمات، مفت دستیاب ہیں۔ اپنے آئی ڈی کارڈ کے پیچھے درج ممبر سروسز کے نمبر پر ہمیں کال کریں (**ٹی ٹی وائی: 711**)۔

**Arabic:**

تنويه: إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية فستتوفر لك خدمات مساعدة لغوية مجاناً. اتصل برقم خدمات الأعضاء المدون خلف بطاقة عضويتك (**الهاتف النصي: 711**).

**Telugu:** గమనిక: ఒకవేళ మీరు ఇంగ్లీషు మాట్లాడలేనట్లైతే, ఖర్చు లేకుండా భాషా సహాయ సేవలు మీకు లభిస్తాయి. మీ గుర్తింపు కార్డు యొక్క వెనుక వైపు ఉన్న సభ్యుల సేవా సంఖ్యకు కాల్ చేయండి (**టిటివై: 711**).

**Dutch:** LET OP: Als u geen Engels spreekt, kunt u kosteloos gebruik maken van taalhelpdiensten. Bel het nummer voor Ledenservice (Member Services) op de achterkant van uw ID-kaart (**TTY: 711**).

# Get Care, Stay Well

OTOÑO 2018

## ¿Su familia está lista para un desastre natural?

Prepárese ahora para emergencias. De esta forma, sabrá exactamente qué hacer en un evento como un incendio, una inundación, un tornado, un huracán o un terremoto.

### Haga un plan familiar

Incluya en su plan:

- Direcciones a un refugio de emergencia.
- Dos lugares para que los miembros de la familia se reúnan. Elija un lugar fuera de su hogar y otro fuera de su área.
- Número de teléfono de un amigo o familiar fuera de la ciudad. Esta persona puede ayudar a reunir a los miembros

de la familia si es necesario.

- Detalles sobre el cuidado para adultos mayores o aquellos con necesidades especiales.
- Cómo cuidará a las mascotas.

### Reúna suministros de emergencia

Almacene los suministros en un contenedor de plástico que pueda agarrar rápidamente. Incluya un suministro de agua para tres días, alimentos no perecederos y medicinas recetadas y sin receta que pueda necesitar. También considere agregar una linterna y baterías, un botiquín de primeros auxilios, una radio de baterías y toallitas húmedas para limpiar.

## Información importante para llevar consigo

Si necesita salir de su hogar, llévese copias de documentos familiares como certificados de nacimiento, matrimonio y defunción; prescripciones; información de salud y seguro; y números de cuentas bancarias y tarjetas de crédito. También traiga llaves, licencias de conducir, pasaportes e insignias de identificación de trabajo.

11091M

AmeriHealth Caritas Delaware  
220 Continental Dr. Suite 300  
Newark, DE 19713

# Protéjase de la gripe y la neumonía

La gripe es una infección de la nariz, la garganta y, a veces, los pulmones. Es causada por virus de influenza. La neumonía es una infección pulmonar causada por bacterias, virus u otros gérmenes.

Para los adultos de 65 años en adelante, contraer gripe o neumonía puede ocasionar graves problemas de salud que requieren tratamiento en el hospital. Incluso pueden conducir a la muerte. Pero hay cosas que puede hacer para protegerse.

## Vacúnese

La mejor manera de reducir su riesgo de contraer gripe o neumonía es vacunándose.

Esto es lo que los expertos recomiendan:

- **Reciba una vacuna contra la gripe cada año<sup>1</sup>.** Hay muchos virus de influenza. Esta vacuna protege contra los tres que los científicos predicen que serán más comunes en la próxima

temporada de gripe. Por lo general, las vacunas contra la gripe comienzan en septiembre o tan pronto como la vacuna esté disponible cada otoño. Reciba la suya lo antes posible.

- **Reciba una vacuna neumocócica<sup>2</sup>.** Hay dos tipos de vacuna neumocócica. Pregúntele a su proveedor de atención médica cuál es la mejor para usted. La vacuna protege contra el tipo más común de neumonía. Necesitará de una a tres dosis, dependiendo de su estado de salud y de su historial de vacunas.

## Otros pasos para mantenerse saludable

Seguir estos simples pasos también puede ayudarle a mantenerse saludable:

- Lávese bien las manos y a menudo. Este es el paso más simple e importante que puede tomar para prevenir enfermedades.
- También pídale a los médicos que se laven las manos antes de tocarle.
- Mantenga sus manos alejadas de sus ojos, nariz y boca.
- Si puede, manténgase alejado de las personas que tienen resfriado o gripe.

<sup>1</sup> Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

<sup>2</sup> Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.



## Si tiene preguntas sobre su plan

Llame al **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)** para Diamond State Health Plan. Llame al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** para Diamond State Health Plan-Plus.



# Qué hacer después de un evento traumático

Las personas que presencian un desastre natural, sirven en combate o son víctimas de violencia a menudo luchan con un trauma<sup>1</sup> emocional o psicológico. Si se encuentra en esta situación, puede sentirse enojado, sin esperanza, confundido, retraído o insensible durante semanas o meses después.

La buena noticia es que puede tomar medidas para sentirse mejor. Pruebe lo siguiente:

- **Busque apoyo.** Hablar con un miembro del clero, un miembro de la familia o un consejero acerca de sus emociones puede ayudarle a sentirse mejor. Unirse a un grupo de apoyo para sobrevivientes de trauma también puede ayudarle.
- **Mantenga una rutina diaria.** Hacerlo puede ayudarle a sentirse firme y en control.
- **Adopte hábitos saludables.** Duerma lo suficiente. Siga una dieta saludable y haga ejercicio regularmente. Evitar el alcohol y las drogas también ayuda.
- **Pase tiempo haciendo cosas que le gustan.** Actividades como jardinería, lectura, tomar fotografías, pescar o hacer manualidades pueden ser beneficiosas.
- **Viva en el presente.** Estar consciente del momento presente, eso es no arrepentirse del pasado o preocuparse por el futuro, puede ayudarle a sentirse mejor. Concéntrese en lo que hace, ve y siente en cada momento.
- **Aprenda y practique ejercicios para ayudarle a relajarse.** Respirar



profundamente, meditar o escuchar grabaciones de relajación puede ayudar.

- **Reemplace pensamientos negativos con positivos.** Por ejemplo, si se encuentra pensando que nunca superará su trauma, reemplace ese pensamiento con “Me siento mejor cada día”.

atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) o con un profesional de salud mental si, incluso con estrategias de autoayuda:

- Continúa sintiéndose abrumado, ansioso, temeroso, deprimido o desconectado.
- Tiene problemas para funcionar.
- Tiene flashbacks o pesadillas<sup>2</sup>.

## Cuándo buscar ayuda

Hable con su proveedor de



## *Usted está seguro con nosotros*

Los miembros de AmeriHealth Caritas Delaware pueden obtener servicios de salud conductual para ayudar con enfermedades mentales, uso de drogas o alcohol. Si cree que necesita estos servicios, hable con su PCP.

### También puede llamar a Servicios para Miembros:

- Miembros de Diamond State Health Plan: **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)**.
- Miembros de Diamond State Health Plan-Plus: **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

<sup>1</sup>Departamento de Salud y Servicios Humanos

<sup>2</sup>Instituto Nacional de Salud Mental

## Cambios en la comida de las fiestas: opciones más saludables

La temporada festiva es un momento para amigos, familia y buena comida. Pero la comida de la temporada festiva puede ser rica en azúcar, grasa y carbohidratos. Este año, haga algunos cambios fáciles para darle a su familia comida de temporada festiva que sea sabrosa y saludable.

### Corte los carbohidratos

**En lugar de:** relleno con pan

**Pruebe:** relleno con vegetales

El relleno tradicional se hace con crotones o pan en cubos, muchos y muchos de ellos. Y ya sea que use pan blanco o de trigo, estará sirviendo un plato con muchos carbohidratos. Intente intercambiar los cubos de pan por vegetales cortados como cebolla roja, calabaza amarilla y apio verde. Tendrá un acompañante colorido y bajo en carbohidratos para su mesa.

### Elimine la grasa

**En lugar de:** ponqué, pastel de chocolate o pastel amarillo

**Pruebe:** pastel de ángel

Muchos pasteles festivos están repletos de huevos y mantequilla, que son altos en grasa. El pastel de ángel está hecho sin mantequilla y con claras de huevo en lugar de huevos enteros. Esto lo hace una opción más ligera y baja en grasa.

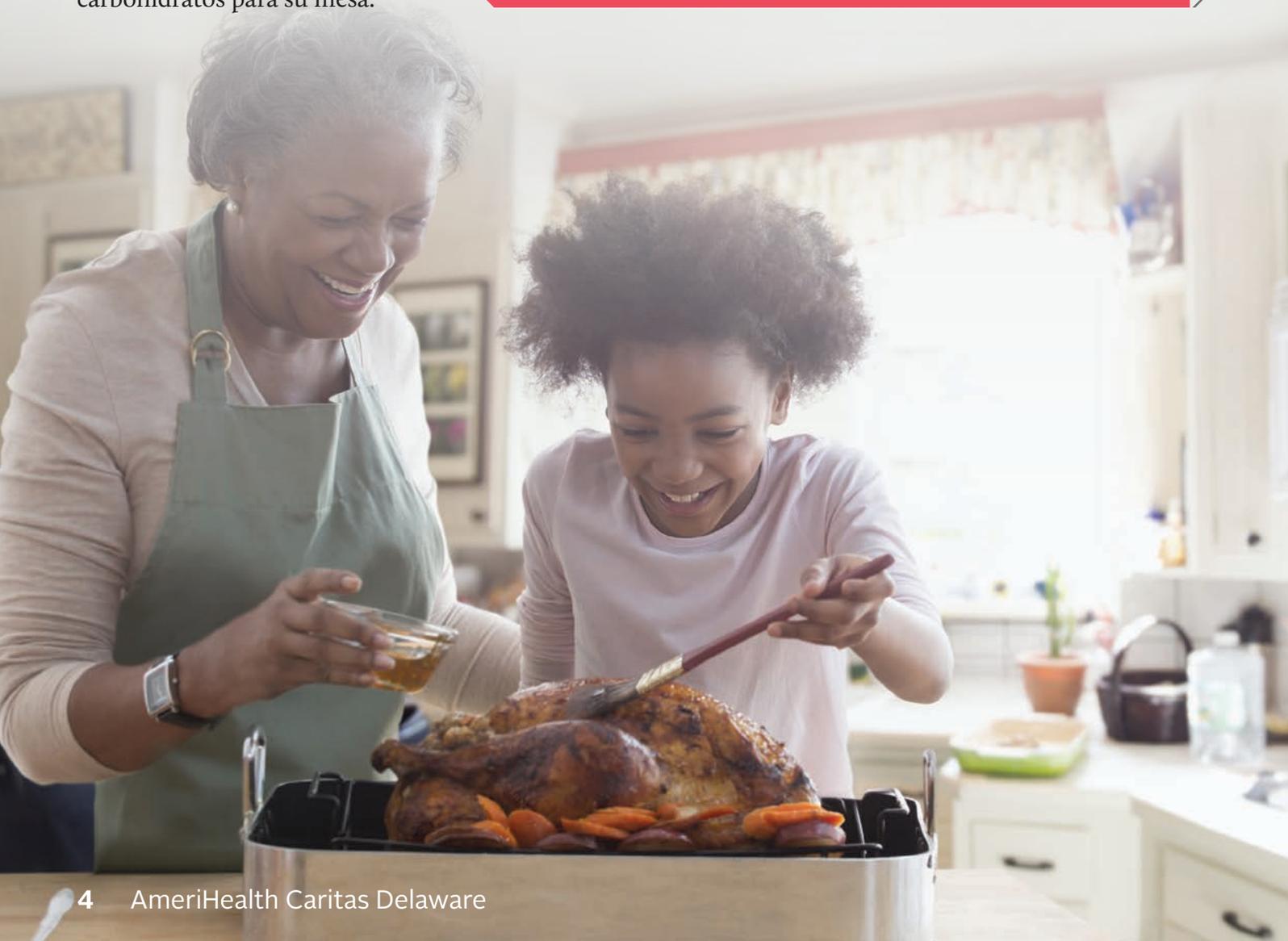
### Reemplace el azúcar

**En lugar de:** salsa de arándanos

**Pruebe:** chutney de arándanos

La salsa de arándanos se hace con mucha azúcar. El chutney de arándanos, por otro lado, tiene aproximadamente la mitad del azúcar de una salsa de arándanos tradicional. Está repleto de sabor con una variedad de frutas, vegetales y nueces.

Para recetas, visite <https://whatscooking.fns.usda.gov>.



## Cómo los coordinadores de atención pueden ayudarle

¿No sería genial tener a alguien dedicado a usted y a su salud? Bueno, eso existe: uno de nuestros coordinadores de atención de AmeriHealth Caritas Delaware.

Su coordinador de atención puede:

- Ayudarle a manejar sus condiciones de salud.
- Ayudarle a recibir los servicios y la información que necesita.
- Ayudarle a aprender más sobre sus condiciones de salud, tratamientos y medicamentos.
- Mantenerse en contacto con los proveedores que le atienden.
- Contactarle para ver cómo le va.

Nuestros Coordinadores de atención incluso pueden



ayudarle con las necesidades del día a día. Por ejemplo, si necesita transporte para una cita de un proveedor de atención médica, podemos encontrar su transporte de ida y vuelta. Si necesita ayuda para crear un plan de comidas

dentro de un presupuesto, también podemos hacerlo. Incluso podemos ayudarle a encontrar donaciones de ropa o completar una solicitud de vivienda económica.

### Reciba la atención que necesita

No pierda la oportunidad de recibir la atención individual que necesita. Forme un equipo con un coordinador de atención hoy mismo. Todo lo que tiene que hacer es llamar a nuestro departamento de Servicios para Miembros al **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)** para Diamond State Health Plan o al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** para Diamond State Health Plan-Plus.



## Derechos y responsabilidades

Como miembro, usted tiene muchos derechos y responsabilidades.

AmeriHealth Caritas Delaware se compromete a tratar a nuestros miembros con respeto y dignidad. Nuestro plan y su red de médicos y otros proveedores de servicios no discriminan a los miembros en función de raza, etnia, color, sexo, religión,

origen nacional, credo, estado civil, edad, veterano de la era de Vietnam o estatus de veterano discapacitado; nivel de ingresos; identidad de género; presencia de cualquier discapacidad sensorial, mental o física o cualquier otro estatus protegido por leyes federales o estatales.

Para obtener la lista completa de sus derechos y responsabilidades, consulte su Manual para miembros, visite [www.amerihhealthcaritasde.com](http://www.amerihhealthcaritasde.com) > Miembros > Sus derechos y responsabilidades o llame a Servicios para Miembros.

## Qué hacer en caso de un incendio

Su alarma de incendio suena. El humo llena rápidamente el aire. ¡Su hogar está en llamas! El humo y el calor densos pueden hacerle daño o incluso matarle muy rápidamente. Por lo tanto, nunca pierda el tiempo buscando objetos de valor o pidiendo ayuda. Escape primero y luego llame.

Para obtener más información sobre seguridad contra incendios, complete cada espacio en blanco a continuación con la palabra correcta de esta lista:

- Incendiándose
- Deténgase
- Escaparse
- Planifique
- Boca
- Caliente

1. Arrástrese y mantenga su \_\_\_\_\_ cubierta con un paño.
2. Si su ropa se incendia, \_\_\_\_\_, tírese al suelo y rueda.
3. Planifique con su familia cómo \_\_\_\_\_ de cada habitación de su casa.
4. \_\_\_\_\_ un lugar para reunirse con su familia después de salir de la casa.
5. Toque la puerta. Si está \_\_\_\_\_, use una salida diferente.
6. Nunca regrese a un edificio que está \_\_\_\_\_.



Respuestas:  
1. Boca  
2. Deténgase  
3. Escaparse  
4. Planifique  
5. Caliente  
6. Incendiándose

**Nos preocupamos por usted;** nos preocupamos por la calidad

AmeriHealth Caritas Delaware siempre desea encontrar formas de ayudar a nuestros miembros a recibir atención y mantenerse saludables.

Como parte de esto, tenemos un programa de Mejora de calidad (QI, por sus siglas en inglés). Este programa busca formas en que podamos servirle mejor. Con el programa de QI, podemos:

- Identificar áreas en nuestros servicios que podamos mejorar.
- Crear programas para miembros con necesidades especiales de atención médica.
- Llegar a los miembros y enseñarles sobre su salud.
- Vigilar la calidad de la atención que usted recibe de los proveedores.
- Preguntarles a los miembros y proveedores cómo podemos mejorar nuestros servicios.

Cada año, el equipo de Manejo de calidad evalúa nuestros programas para identificar formas en que el plan puede mejorar. Revisamos el programa de QI para ver si cumplimos con nuestras metas y si mejoramos la calidad y la seguridad de los servicios brindados a nuestros miembros.

Para obtener más información, busque Mejora de calidad en [www.amerhealthcaritasde.com](http://www.amerhealthcaritasde.com) o llame a Servicios para Miembros.

## La discriminación es contra la ley

AmeriHealth Caritas Delaware cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza; etnicidad; color; sexo; religión; origen nacional; credo; estado civil; edad; condición de veterano discapacitado o de la era de Vietnam; nivel de ingresos; identidad de género; la presencia de cualquier discapacidad sensorial, mental o física; o cualquier otra condición protegida por las leyes federales o estatales. AmeriHealth Caritas Delaware no excluye a las personas ni las tratan de manera distinta por motivos de raza; etnicidad; color; sexo; religión; origen nacional; credo; estado civil; edad; condición de veterano discapacitado o de la era de Vietnam; nivel de ingresos; identidad de género; la presencia de cualquier discapacidad sensorial, mental o física; o cualquier otra condición protegida por las leyes federales o estatales.

AmeriHealth Caritas Delaware brinda asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades, como intérpretes calificados de lenguaje de señas e información escrita en otros formatos (letra grande, Braille, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos). Proporcionamos servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware:

- DSHP: **1-844-211-0966** (TTY **1-855-349-6281**)
- DSHP-Plus: **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**)

Si usted cree que AmeriHealth Caritas Delaware no ha brindado estos servicios o ha discriminado de otra forma por motivos de raza; etnicidad; color; sexo; religión; origen nacional; credo; estado civil; edad; condición de veterano discapacitado o de la era de Vietnam; nivel de ingresos; identidad de género; la presencia de cualquier discapacidad sensorial, mental o física; o cualquier otra condición protegida por las leyes federales o estatales, puede presentar una queja formal ante:

- AmeriHealth Caritas Delaware Grievances  
P.O. Box 80102, London, KY 40742
- También puede presentar una queja formal llamando a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware:

- DSHP: **1-844-211-0966**  
(TTY **1-855-349-6281**)

- DSHP-Plus: **1-855-777-6617**  
(TTY **1-855-362-5769**)

Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el departamento de Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., electrónicamente a través del portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles, en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo postal o teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
**1-800-368-1019** (TDD **1-800-537-7697**)

Los formularios de quejas están disponibles en [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).

**ATTENTION:** If you speak English, language assistance services, at no cost, are available to you. Call the Member Services number on the back of your ID card (**TTY: 711**).

**Spanish:** ATENCIÓN: Si no habla inglés, los servicios de asistencia lingüística están disponibles para usted de forma gratuita. Llame a Servicios al Miembro al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación (**TTY 711**).

**Simplified Chinese:** 注意: 如果您不会说英语, 也可以免费获得语言援助服务。请拨打您的会员卡背面的会员服务部电话 (**TTY: 711**)。

**Haitian Creole:** ATANSYON: Si w pa pale anglè, ou ka resevwa sèvis ki gratis pou ede w nan lang pa w. Rele ekip Sèvis pou manm yo nan nimewo ki nan do kat idantifikasyon w lan (**711 pou moun kip a tande byen yo**).

**Gujarati:** કૃપા કરી ધ્યાન આપશો: જો તમે અંગ્રેજી ના બોલતા હો, તો તમને ભાષા સહાયતા સેવાઓ, કોઈ ખર્ચ કર્યા વગર ઉપલબ્ધ છે. તમારા ઓળખપત્રની (આઈડી કાર્ડની) પાછળ આપેલા મેમ્બર સર્વિસીસ નંબર પર ફોન કરો (**TTY: 711**).

**French:** ATTENTION : Si vous ne parlez pas anglais, des services d'aide linguistique sont mis à votre disposition gratuitement. Appelez l'équipe Services aux membres au numéro indiqué au verso de votre carte d'identification (**711 pour les malentendants**).

**Korean:** 참고: 영어를 구사하지 못하는 경우, 무료로 언어 지원 서비스를 제공받을 수 있습니다. ID 카드 뒷면에 기재되어 있는 회원 서비스 전화번호로 연락주시기 바랍니다(**TTY: 711**).

**Italian:** ATTENZIONE: Se non si parla la lingua inglese, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare Member Services al numero riportato sul retro della tessera di identificazione (**TTY: 711**).

**Vietnamese:** LƯU Ý: Nếu quý vị không nói được tiếng Anh, thì có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi đến số điện thoại của Ban Dịch Vụ Hội Viên ở mặt sau thẻ ID của quý vị (**TTY: 711**).

**German:** ACHTUNG: Falls Sie kein Englisch sprechen, steht Ihnen ein kostenloser Sprachhilfsdienst zur Verfügung. Kontaktieren Sie den Mitgliederservice unter der Nummer auf der Rückseite Ihrer ID-Karte (**TTY: 711**).

**Tagalog:** PAUNAWA: Kung hindi ka nagsasalita ng Ingles, may makukuha kang mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Tawagan ang numero ng Mga Serbisyo sa Miyembro na nasa likod ng iyong ID card (**TTY: 711**).

**Hindi:** कृपया ध्यान दें: यदि आप अंग्रेजी नहीं बोलते हैं तो आपके लिए भाषा सहायता सेवा निशुल्क उपलब्ध है। अपने पहचान-पत्र के पीछे दिए गए मेंबर सर्विस नंबर पर कॉल करें (**TTY: 711**)।

**Urdu:**

دھیان دیں: اگر آپ انگریزی نہیں بولتے/بولتی ہیں تو، آپ کے لیے زبان سے متعلق اعانت کی خدمات، مفت دستیاب ہیں۔ اپنے آئی ڈی کارڈ کے پیچھے درج ممبر سروسز کے نمبر پر ہمیں کال کریں (**ٹی ٹی وائی: 711**)۔

**Arabic:**

تنويه: إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية فستتوفر لك خدمات مساعدة لغوية مجاناً. اتصل برقم خدمات الأعضاء المدون خلف بطاقة عضويتك (**الهاتف النصي: 711**).

**Telugu:** గమనిక: ఒకవేళ మీరు ఇంగ్లీషు మాట్లాడలేనట్లైతే, ఖర్చు లేకుండా భాషా సహాయ సేవలు మీకు లభిస్తాయి. మీ గుర్తింపు కార్డు యొక్క వెనుక వైపు ఉన్న సభ్యుల సేవా సంఖ్యకు కాల్ చేయండి (**టిటివై: 711**).

**Dutch:** LET OP: Als u geen Engels spreekt, kunt u kosteloos gebruik maken van taalhelpdiensten. Bel het nummer voor Ledenservice (Member Services) op de achterkant van uw ID-kaart (**TTY: 711**).