



Get Care, Stay Well



Puede combatir la influenza este otoño

¡Cuidado, es la temporada de la influenza otra vez! La influenza afecta aproximadamente al 8 por ciento de los estadounidenses cada año¹. Una vacuna anual es la mejor manera de protegerse a sí mismo.

Una vacuna no es el único tipo de vacuna contra la influenza que puede recibir. También hay una vacuna contra la influenza en forma de aerosol nasal. Hable con su proveedor de atención médica sobre cuál es la mejor para usted. Recuerde, usted puede recibir la vacuna contra la influenza en el consultorio de su médico o en la farmacia. La cubrimos en ambos lugares.

Toda persona de 6 meses de edad y mayores debe tratar de recibir

una vacuna contra la influenza para finales de octubre. Sin embargo, incluso recibirla en diciembre o enero no es demasiado tarde.

Qué debe saber si le da la influenza

Cuando le dé la influenza, siga estos consejos para sentirse mejor:

- Pregúntele a su proveedor sobre medicamentos antivirales. Estos medicamentos pueden hacer que los síntomas de la influenza desaparezcan más rápido y puede prevenir que se enferme malamente.
- Beba muchos líquidos.
- Pruebe medicamentos sin receta (OTC, por sus siglas en inglés) para

calmar los dolores musculares, aliviar la congestión y bajar la fiebre.

- Use un humidificador para despejar la congestión nasal.
- Descanse mucho.
- Haga gárgaras con agua tibia con sal para calmar el dolor de garganta.

Debe ir a la sala de emergencias de inmediato si tiene síntomas graves de la influenza, como:

- Fiebre o tos que mejora pero que luego regresa o se empeora.
- Respiración entrecortada.
- Convulsiones.
- Dolor constante en el pecho.

¹Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

Todas las imágenes se utilizan bajo licencia únicamente con fines ilustrativos. Cualquier persona representada es un modelo.

116011

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

¿Le está trabajando su antidepresivo?



Si está deprimido, tomar un antidepresivo puede ser un importante paso para sentirse mejor. Un antidepresivo es un medicamento que ayuda a tratar la depresión. Sin embargo, tenga en cuenta que estos medicamentos no son una píldora mágica que le curarán de inmediato. De hecho, pueden tomar tiempo para que trabajen.

Es posible que deba tomar un antidepresivo durante un par de semanas antes de que note un cambio. Eso también puede conllevar un poco de prueba y error para encontrar el tipo de medicamento y dosis que funcionan mejor para usted.

Señales que su antidepresivo no está funcionando

Encontrar el antidepresivo adecuado puede ser difícil. Pero si ha estado tomando uno durante cuatro semanas o por más tiempo y no cree que está ayudando, entonces debería hablar con su psiquiatra.

Aquí hay algunas señales de que su antidepresivo no es adecuado para usted:

- Sus síntomas no mejoran. Tenga en cuenta que puede tener cambios positivos en la manera en

que duerme, su apetito y concentración antes de que el estado de ánimo mejore.

- Su medicamento ayuda por un poco de tiempo, pero luego sus síntomas regresan.
- Los efectos secundarios hacen que no quiera tomarlo. Estos pueden incluir náuseas, vómitos, diarrea, cansancio, aumento de peso o problemas sexuales.
- Sus síntomas empeoran.

Hable con su psiquiatra o profesional de salud mental

Incluso si cree que su antidepresivo no está funcionando, no deje de tomarlo por su cuenta. Esto puede causar síntomas graves de abstinencia. Infórmele a su psiquiatra que tiene inquietudes sobre su medicamento.

Puede tomar algo de tiempo y esfuerzo encontrar el mejor tratamiento para usted. Trabajando con su psiquiatra, puede encontrar el antidepresivo que le ayude a sentirse como el mismo de siempre otra vez.

Fuente: Instituto Nacional de Salud Mental

Usted está seguro con nosotros

Los miembros de AmeriHealth Caritas Delaware pueden obtener servicios de salud de la conducta para ayudar con enfermedades mentales, uso de drogas o alcohol. ¿Cree que necesita estos servicios? Hable con su proveedor de atención primaria.



Protéjase a sí mismo, a su familia y a su comunidad: **Reciba sus vacunas**

Polio, sarampión, paperas. Las vacunas han disminuido o detenido la propagación de muchas enfermedades en los EE.UU. Así que, ¿cómo funcionan? Las vacunas se componen de los mismos gérmenes que causan las enfermedades. Pero los gérmenes en las vacunas están muertos o han sido debilitados. De esa manera, ellos no le enfermarán. Su sistema inmunológico luego desarrolla recursos para luchar contra esos gérmenes en el futuro.

Aun así, cada cierto número de años, surge un brote. En estos momentos, las tasas de sarampión están en aumento. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades indican que ha habido más de

1,000 casos de sarampión en 30 estados este año. El brote es probable debido a una reducción en las tasas de vacunación en ciertas áreas.

Las vacunas protegen las comunidades

Muchas enfermedades perjudican a los bebés, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas que ya están enfermas. Pero las vacunas no siempre son seguras para estos grupos. Es por eso que, incluso adultos jóvenes saludables, necesitan vacunas. Si la mayoría de una comunidad está inmunizada, es más difícil que una enfermedad se propague.

Su pediatra puede darle un programa de vacunación para su niño. Existen programas especiales para niños con alto riesgo o para los que se han atrasado en sus vacunas.

Vacunas para adultos

Los adultos de todas las edades pueden necesitar vacunas Tdap y sarampión-paperas-rubéola (MMR, por sus siglas en inglés), junto con vacunas contra:

- Influenza.
- Hepatitis A y B.
- Enfermedad meningocócica.

Mujeres jóvenes hasta la edad de 26 años y hombres hasta los 21 años de edad deberían recibir la vacuna contra el virus del papiloma humano (VPH). Y adultos mayores de 50 años deberían recibir una vacuna contra el herpes zóster para culebrilla.

Mujeres embarazadas y adultos con VIH, diabetes u otras enfermedades pueden tener diferentes recomendaciones. Hable con su proveedor de atención médica para estar seguro de que está recibiendo las vacunas que necesita.



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.



Recompensas preventivas de salud

¿Está actualizada toda su atención? Puede obtener una tarjeta de regalo para asegurarse de que lo está. **AmeriHealth Caritas Delaware tiene muchos programas de recompensas.**

SALUD MATERNA:



- Acuda a cuatro citas prenatales para la semana 24 para recibir una tarjeta de regalo de \$15.
- Acuda a ocho citas prenatales para la semana 36 para recibir un Pack 'n Play®, silla para comer para bebé o asiento de auto.
- Acuda a una visita posparto entre 21 a 56 días después del parto para recibir dos paquetes de pañales o una tarjeta de regalo de \$25.

¿Tiene preguntas sobre estas recompensas de maternidad? Por favor llame a Stellar Pharmacy al **1-800-910-2959 (TTY 711)** y marque 1.

SALUD DE BEBÉS Y NIÑOS:



- Obtenga una tarjeta de regalo de \$10 por cada uno de los siguientes chequeos: 2 meses, 4 meses, 6 meses, 9 meses, 12 meses y 15 meses. Obtenga \$20 adicionales por completar las seis visitas.
- Obtenga un examen de detección de plomo para su niño antes de los 2 años para recibir una tarjeta de regalo de \$10.
- Obtenga un examen dental anual para su niño (de 2 a 20 años) para recibir una tarjeta de regalo de \$10.
- Vaya a una visita de niño sano por año (de 2 a 21 años) para recibir una tarjeta de regalo de \$20.

SALUD DE LA MUJER:



- Reciba una prueba diagnóstica de cáncer cervical anual (edades 21-64 años) para recibir una tarjeta de regalo de \$15.
- Reciba una prueba diagnóstica de cáncer de seno anual (54 a 70 años) para recibir una tarjeta de regalo de \$15.
- Reciba un examen de clamidia (mujeres elegibles entre las edades de 16 a 24 años) para recibir una tarjeta de regalo de \$15.

¿Qué pruebas diagnósticas son las mejores para usted? Pregúntele a su proveedor de atención médica.

DIABETES:



- Reciba una prueba de HbA1C para recibir una tarjeta de regalo de \$10.
- Reciba un examen ocular de la retina para recibir una tarjeta de regalo de \$10.
- Reciba una prueba de microalbúmina para recibir una tarjeta de regalo de \$10.

SALUD DE LA CONDUCTA:



- Miembros (mayores de 6 años) hospitalizados debido a ciertas enfermedades mentales pueden recibir una tarjeta de regalo de \$25 por una visita de seguimiento dentro de siete días y otra visita 30 días después del alta.

Los miembros pueden no ser elegibles para recibir todas las recompensas enumeradas.

Las recompensas están sujetas a cambios. Si tiene alguna pregunta, por favor llame a nuestro Equipo de Respuesta Rápida y Alcance al **1-844-623-7090**. También puede llamar si necesita ayuda para programar citas.



Crujiente de manzana rápido

Ingredientes

- 1/3 taza de migas de galletas graham
- 1/3 taza de avena rápida
- 2 cucharadas de azúcar morena
- 2 libras de manzanas (unas seis, tamaño mediano)
- 1/2 taza de agua
- 1 cucharadita canela
- 1 cucharada mantequilla

Instrucciones

1. Precaliente el horno a 375 grados. En un tazón pequeño, mezcle las migas de galleta graham, la avena y el azúcar morena. Lave y pele las manzanas. Córtelas en cuatro pedazos, remueva el corazón y las semillas. Rebane los cuartos de las manzanas.

Esparza las manzanas en un molde para hornear de 12 por 8 pulgadas. Añada 1/2 taza de agua al molde.

2. Espolvoree canela y la mezcla de cobertura sobre las manzanas y salpique con mantequilla. Hornee por unos 45 minutos o hasta que las manzanas estén tiernas y que el tope esté dorado.

Por porción

Sirve seis porciones. Cada porción proporciona: 140 calorías, 3 g de grasa total (1.5 g de grasas saturadas, 0 g de grasas trans), 5 mg de colesterol, 50 mg de sodio, 30 g de carbohidratos, 3 g de fibra, 20 g de azúcares y 1 g de proteína.

¡Felices fiestas!

A continuación, cinco palabras festivas están entremezcladas. Descifre cada palabra y escríbalas en los recuadros. Luego coloque las letras numeradas en el conjunto de recuadros más abajo. Estas revelarán otra palabra festiva.

OMCADI

5 3

MALFIAI

2

GALOERS

4

SUECL

6

TIFESSA

1

1 2 3 4 5 6

RESPUESTAS:
Comida, Familia, Regalos,
Luces, Fiestas, Amigos

a raza, etnia, color, sexo, religión, origen nacional, creencias, 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 la lista completa de sus derechos y responsabilidades, consulte su Manual para miembros, visite www.amerihealthcaritasde.com > **Miembros > Sus derechos y responsabilidades** o llame a Servicios para Miembros.



Obtenga información sobre el plomo

Estar cerca del plomo, un metal tóxico, puede ser peligroso. Bebés y niños pequeños tienden a entrar en contacto con más plomo que los adultos. A menudo tocan cosas que tienen plomo y luego se llevan las manos a la boca¹. Esto es especialmente malo para los niños porque sus cerebros y sistemas nerviosos son más sensibles a los efectos nocivos de envenenamiento por plomo.

Comer o respirar el polvo de pintura a base de plomo es la causa más común de envenenamiento por plomo en los niños. Otras fuentes de envenenamiento por plomo incluyen:

- Polvo y tierra contaminados con plomo de pintura vieja o gasolina con plomo.
- El agua del grifo en hogares que tienen tuberías de plomo.
- Pintura y polvo de juguetes viejos, muebles y esmaltes de cerámica.
- Joyería de juguete antigua.

Esto es lo que puede hacer para mantener segura a su familia:

- Limpie las manos de los niños y quíteles los zapatos después de jugar al aire libre.
- Use agua fría para preparar alimentos y bebidas.
- Limpie los pisos con un trapeador húmedo cada semana.
- No permita que los niños jueguen en la tierra (considere un cajón de arena).
- Limpie las superficies planas, como las repisas de las ventanas, semanalmente con papel toalla húmedo.
- Lave los chupetes, juguetes y biberones con frecuencia.

A la edad de 1 año y nuevamente a los 2 años, pídale al pediatra de su niño que le haga una prueba de niveles de plomo en la sangre².

¹Agencia de Protección Ambiental de EE.UU.

²Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE.UU.

Aplicación para darle seguimiento al peso durante el embarazo

A medida que su cuerpo y su bebé se desarrollan, lo mejor es aumentar de peso gradualmente. Su proveedor de atención médica está allí para guiarla a través de este proceso. Él o ella pueden ayudarla a saber cuál es la cantidad correcta de aumento de peso para su embarazo.

Pero también hay algo que puede hacer. Con la aplicación de seguimiento de peso de AmeriHealth Caritas Delaware Bright Start PlusSM, puede seguir de cerca su aumento de peso y determinar si es una cantidad saludable de acuerdo a la recomendación de su proveedor. ¡Descargue la aplicación AmeriHealth Caritas Delaware Bright Start Plus hoy para un bebé sano y para que usted esté saludable!



Reuniones del Consejo Asesor de Miembros: **¡Su opinión importa!**

Las reuniones del Consejo Asesor de Miembros (MAC, por sus siglas en inglés) permite a los miembros compartir ideas acerca de los programas y servicios de AmeriHealth Caritas Delaware y cómo podemos mejorarlos.

Algunos temas que podríamos discutir:

- ¿Qué le hizo elegir AmeriHealth Caritas Delaware?
- ¿Los beneficios de valor agregado satisfacen sus necesidades?
- ¿Qué tipo de consejos de vida saludable o recursos podrían utilizar usted y su familia?

Esté atento a los detalles sobre las próximas reuniones en 2020.

Proteja sus dientes

El camino hacia una boca más saludable requiere solo unos pocos pasos simples. Practique estos consejos y sonreirá más rápidamente:

- **Cepílese los dientes dos veces al día con un cepillo de dientes de cerdas suaves.** Utilice pasta de dientes que contenga flúor. Recuerde cepillar el interior de sus dientes y su lengua también. Reemplace su cepillo de dientes cada tres a cuatro meses.
- **Use hilo dental una vez al día.** Usar hilo dental ayuda a prevenir enfermedades de las encías y las caries. Sosteniendo el hilo entre dos dedos, cúrvelo en forma de C alrededor de cada lado del diente. Frote el hilo dental suavemente hacia arriba y hacia abajo.
- **Visite a su dentista al menos una vez al año.** Algunas personas pueden necesitar visitarlo con más frecuencia. Hable con su dentista sobre la frecuencia con que debería ir.





Actividades fáciles para bajar la presión arterial

Vigilar su presión arterial es una buena idea. Si está elevada y no lo sabe, o si no la controla, puede estar en mayor riesgo para¹:

- Ataque al corazón.
- Insuficiencia cardíaca.
- Derrame cerebral.
- Enfermedad renal crónica.
- Otros problemas graves.

Saber que tiene presión arterial alta tempranamente y controlarla puede ayudarle a evitar condiciones que ponen en riesgo la vida.

Cuando se trata de bajar la presión arterial, el ejercicio es realmente una medicina. Incluso actividades simples pueden ayudar.

Caminar

Simplemente dar una caminata rápida puede prevenir o reducir la presión arterial alta. Encuentre la manera de incluir el caminar en su día. Use ese tiempo para hablar con un amigo. O tal vez disfrute un poco de aire fresco en su pausa para almorzar. Intente completar 150 minutos de actividad física a intensidad moderada cada semana.

Entrenamiento de fuerza

Los ejercicios de entrenamiento de fuerza pueden:

- Desarrollar músculo.
- Fortalecer los huesos.
- Mejorar el equilibrio.
- Aumentar la flexibilidad.

También puede ayudar a reducir su presión arterial, especialmente cuando lo combina con ejercicios como caminar o nadar. ¿No tiene acceso a un gimnasio? No se preocupe. Agarre un par de pesas o use su propio peso corporal (piense sentadillas y flexiones) para hacer ejercitarse en casa dos veces en semana.

Ejercicios de manos

¿Sabía usted que también puede bajar la presión arterial mientras está sentado? Estudios demuestran que ejercicios isométricos con las manos, realizados apretando un aparato de agarre manual, pueden mejorar los niveles de la presión arterial. Solo toma 15 minutos de ejercicios de manos tres veces a la semana para hacer una diferencia.

¹Instituto Nacional del Corazón, los Pulmones y la Sangre

¿Necesita ayuda?

¡Visite nuestra página web actualizada de Recursos de Bienestar para encontrar opciones para recursos de bienestar en línea y locales! Es fácil. Solo seleccione el artículo con el que necesita ayuda y escriba su código postal. Puede encontrar ayuda para vivienda, comida, educación, capacitación y muchos otros artículos.

Visite www.amerihhealthcaritasde.com > Wellness Resources.





Ayude a su niño con TDAH a desarrollar amistades

Niños con trastorno de déficit de atención/hiperactividad (TDAH) a menudo tienen problemas para concentrarse, prestar atención y siendo pacientes. Como resultado, puede ser difícil para ellos hacer amigos. Aquí hay algunas formas en que puede ayudar¹⁻³:

- **Recompense el buen comportamiento.** Si su niño está compartiendo o se lleva bien con los demás, déjele saber que lo está haciendo bien.
- **Evite arreglos complicados.** Para citas de juego, intente evitar lugares ruidosos y que distraigan.
- **Supervise a su niño mientras juega.** Usted no tiene que estar encima de ellos, pero asegúrese de poder echarle un vistazo a su niño.

Si su niño aún no está recibiendo tratamiento para TDAH, hable con su pediatra sobre las opciones disponibles.

¹Instituto Nacional de Salud Mental

²Academia Americana de Médicos de Familia

³Academia Americana de Pediatría

Servicios del plan de salud a recordar

- **Servicios de transporte.** Para programar transporte para citas que no sean de emergencia, llame a la línea de reserva al **1-866-412-3778**. Este beneficio no está cubierto para miembros de Delaware Healthy Children Program (DHCP).
- **Cuidado dental.** Para encontrar un dentista o hacer una cita, llame a Servicios para Miembros de Diamond State Health Plan al **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)** o para Diamond State Health Plan-Plus al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.
- **Línea de enfermeras 24/7.** Llámenos al **1-844-897-5021**.
- **Aplicación móvil.** Visite Google™ Play Store o Apple App® Store e ingrese AmeriHealth Caritas.
- **Interpretación y traducción.** Para solicitar estos servicios de idiomas gratuitos, contáctenos 24/7.
- **Servicios de salud de la conducta.** Llame a Servicios para Miembros para más información.
- **Community Wellness Center.** Nuestro centro está localizado en 1142 Pulaski Highway, Bear, DE 19701. Estamos abiertos de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:30 p.m. Tal vez se extienda el horario para algunas actividades programadas.
- **Aplicación Bright Start PlusSM.** ¡Descargue la aplicación hoy mismo sin costo alguno! Mantenga información a su alcance siguiendo de cerca sus datos de salud y los de su familia entera.
- **Recordatorios por texto.** Usted puede recibir un texto de AmeriHealth Caritas Delaware para recordatorios importantes sobre exámenes de salud.

Cómo protegerse a sí mismo de estafas



Los estafadores que quieren robar su dinero no son nada nuevo. Pero las tácticas que usan están cambiando constantemente. A esto es lo que debe prestar atención y lo que debe hacer si se topa con una estafa.

Llamadas de un timbrazo

Usted recibe llamadas telefónicas de un número que no conoce que cuelga después de solo un timbrazo. Las llamadas pueden provenir repetidamente tarde en la noche. Usted podría estar tentado a devolver la llamada. Pero si lo hace, puede que le cobren recargos por minuto.

Qué hacer: nunca devuelva llamadas a números que no reconoce. En lugar de hacer eso, informe estas llamadas a la Comisión Federal de Comunicaciones en www.fcc.gov/complaints.

Fraude de soporte técnico

Usted está en su computadora cuando una ventana emergente le advierte de un problema

y le da un número de teléfono para llamar. O tal vez recibe una llamada inesperada de alguien que dice ser soporte técnico. De cualquier manera, el estafador quiere que le proporcione acceso a su computadora o pagar una tarifa de reparación.

Qué hacer: no llame al número. Cuelgue si recibe una llamada inesperada de “soporte técnico”, incluso si parece provenir de una empresa real. La información del identificador de llamadas puede ser falsa.

Estafas de Seguro Social

Usted recibe una llamada de alguien que dice que es de la Administración del Seguro Social (SSA, por sus siglas en inglés). Ellos le piden su información personal. Por ejemplo, un estafador puede decir que su número de Seguro Social ha sido suspendido y necesita confirmar el número para reactivarlo.

Qué hacer: cuelgue. Si está preocupado, llame a SSA directamente al **1-800-772-1213**.

¿Necesita transporte para su próximo chequeo?

Podemos ayudarlo si no tiene un vehículo u otra forma de llegar allí. Para transporte médico que no sea de emergencia, llame a LogistiCare al **1-866-412-3778**, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 4 p.m.



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.

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 taalhulpdiensten. Bel het nummer voor Ledenservice (Member Services) op de achterkant van uw ID-kaart (**TTY: 711**).



Aviso Anual 2019 para los miembros de AmeriHealth Caritas Delaware

¡Gracias por elegir a AmeriHealth Caritas Delaware!

Información importante para los miembros, padres y tutores legales

Cada año, a AmeriHealth Caritas Delaware le gusta recordarle información importante acerca de su plan de salud. Esto lo ayudará a elegir opciones informadas sobre la atención de salud para usted o su familia. Puede encontrar más información sobre cada uno de los temas en el sitio web de los miembros en **www.amerihealthcaritasde.com**; en su Manual del Miembro, que se actualiza anualmente y que está disponible en el sitio web de los miembros; en los boletines para miembros; o llamando en forma gratuita a Servicios al Miembro al:

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

Como miembro, tiene derechos y responsabilidades

Estamos comprometidos a tratar a nuestros miembros con respeto y dignidad. Es importante saber y entender sus derechos y responsabilidades. Estos se señalan en su Manual del Miembro. También se encuentran descritos en nuestro sitio web, **www.amerihealthcaritasde.com**.

Los programas de Mejoramiento de la calidad controlan aspectos importantes de la atención de salud

Valoramos la calidad de la atención que recibe. Nuestro programa de mejoramiento de la calidad desea asegurarse de que usted tenga:

- Acceso fácil a atención de salud médica y conductual de calidad.
- Programas de coordinación de cuidados y bienestar que satisfagan sus necesidades.
- Ayuda con las condiciones o enfermedades crónicas.
- Asistencia cuando más lo necesita, como después de ser admitido al hospital o cuando está enfermo.
- Un alto grado de satisfacción con sus proveedores de atención médica y con su plan.

Algunos ejemplos de las actividades de mejoramiento de la calidad para todos nuestros miembros incluyen:

- El envío de tarjetas postales o boletines con información que lo mantiene actualizado sobre su atención de salud.
- Revisar el tipo, cantidad y calidad del servicio que recibe.
- Recordarle a usted y a su proveedor sobre la atención de salud preventiva.
- Medir estándares, como por ejemplo, qué tanto tiempo toma obtener una cita.
- Monitorear las llamadas telefónicas para asegurarnos que contestemos su llamada oportunamente y entreguemos información correcta.
- Asegurar que sus proveedores tengan toda la información necesaria para proporcionar atención médica de calidad a usted y a su hijo.

Esta lista no incluye todos nuestros programas de calidad. Para informarse más sobre qué es lo que hacemos para mejorar su atención médica, visite **www.amerihealthcaritasde.com** o llame al:

- Diamond State Health Plan: **1-877-759-6257 (TTY 711)**.
- Diamond State Health Plan-Plus: **1-855-294-7048 (TTY 711)**.



AmeriHealth Caritas Delaware valora la privacidad y seguridad de su información de atención de salud

Tenemos varias garantías implementadas para proteger su información de atención de salud. Estas incluyen medidas:

- Administrativas: tenemos reglas que nos dicen cómo usar sus datos de atención de salud, ya sean escritos, orales o electrónicos. Nuestro personal está capacitado sobre estas reglas para mantener sus datos de atención de salud protegidos.
- Físicas: guardamos sus registros con llave y mantenemos los datos de atención de salud en lugares seguros.
- Técnicas: restringimos el acceso a sus datos de atención de salud. Las únicas personas que tienen acceso son aquellas que necesitan los datos para realizar su trabajo o prestarle atención médica.

Aprobación de atención de salud médicamente necesaria a través de la gestión de uso

Deseamos asegurarnos que nuestros miembros reciban atención de salud adecuada en la forma correcta y en el momento preciso. Nuestro programa de Gestión de uso (UM) monitorea el uso de los servicios de los miembros para ver si los servicios de atención de salud están siendo sobre o infrautilizados, siguiendo estos principios:

- Las determinaciones médicamente necesarias se basan solamente en la idoneidad de la atención y el servicio y los beneficios cubiertos.
- AmeriHealth Caritas Delaware no recompensa a los proveedores ni a otras personas por negar la cobertura de atención médica.
- AmeriHealth Caritas Delaware no proporciona incentivos financieros para alentar decisiones que resulten en una infrautilización de los servicios.

El personal de UM utiliza criterios de revisión clínica específicos para la autorización previa de decisiones médicamente necesarias. Puede encontrar más información sobre el proceso de autorización previa o cómo comunicarse con el personal de UM visitando www.amerhealthcaritasde.com.

Servicios de farmacia

Si usted o su hijo(a) necesita medicamentos, su proveedor escogerá uno de nuestro Listado de medicamentos preferidos (PDL) y le escribirá una receta para que pueda comprarlo en una farmacia participante. El PDL es la lista de medicamentos que cubre AmeriHealth Caritas Delaware. Incluye medicamentos genéricos y de marca y deberían ser los primeros medicamentos que usted pruebe. Usted encontrará el PDL y una lista de farmacias participantes en línea en www.amerhealthcaritasde.com. Cuando se hagan cambios, lo notificaremos. Si tiene preguntas sobre qué medicamentos están cubiertos, o si necesita una copia impresa del listado de medicamentos preferidos, llame a Servicios al miembro para más información.

Si su proveedor prescribe un medicamento que no está en el PDL (no preferido), o si el medicamento necesita autorización previa, su proveedor puede solicitarnos la aprobación. Él o ella deberá presentar un formulario en nuestro sitio web o comunicarse con nosotros para solicitar la aprobación. Revisaremos el formulario e informaremos nuestra decisión tanto a usted como a su médico.



Para más información sobre servicios de farmacia, incluyendo los copagos, limitaciones, sustituciones genéricas o protocolos de terapia escalonada, puede consultar su manual en nuestro sitio web en www.amerihealthcaritasde.com. También puede llamar a Servicios de Farmacia para el Miembro a PerformRx:

- Diamond State Health Plan: **1-877-759-6257 (TTY 711)**.
- Diamond State Health Plan-Plus: **1-855-294-7048 (TTY 711)**.

Preguntas sobre los beneficios o copagos

En su Manual del Miembro y en nuestro sitio web, puede encontrar bastante información sobre su plan de salud. Para informarse más sobre los copagos y otros cargos, así como también sobre los beneficios y servicios que cubre su plan, consulte su Manual del Miembro o visite nuestro sitio web en www.amerihealthcaritasde.com.

¿Todavía tiene preguntas, o le gustaría que se le enviara esta información por correo postal? Ningún problema: Servicios al Miembro puede ayudarlo con todas sus necesidades.

- Diamond State Health Plan: **1-877-759-6257 (TTY 711)**.
- Diamond State Health Plan-Plus: **1-855-294-7048 (TTY 711)**.

Si recibe una factura de su proveedor

Como miembro de AmeriHealth Caritas Delaware usted no es responsable de pagar por servicios cubiertos que sean médicamente necesarios y que hayan sido prestados por un proveedor de Medicaid de Delaware. Los proveedores no deben enviarle una factura por un servicio médico cubierto ni por la diferencia entre lo que pagó su seguro de salud y lo que ellos cobran (facturación del saldo).

Si recibe una factura de uno de nuestros proveedores, llame a Servicios al Miembro para obtener ayuda:

- Diamond State Health Plan: **1-877-759-6257 (TTY 711)**.
- Diamond State Health Plan-Plus: **1-855-294-7048 (TTY 711)**.

Cómo escoger la atención médica que necesita

Su proveedor de atención primaria (PCP) es una parte central de su atención médica. Su PCP es con quien usted debe comunicarse primero para la mayoría de los problemas y servicios hospitalarios.

Si no elige un PCP, AmeriHealth Caritas Delaware seleccionará uno por usted. Si desea un PCP distinto al que le fue asignado, el directorio de proveedores está disponible en nuestro sitio web en www.amerihealthcaritasde.com. El directorio en línea proporciona el nombre, dirección, número de teléfono, especialidad y el estado de certificación por la Junta de Especialidades Médicas de los proveedores de nuestra red. También puede visitar www.healthgrades.com. Este sitio ofrece más información sobre los proveedores, como a qué escuela de medicina asistieron y dónde hicieron su residencia. Si no tiene acceso a internet, llame a Servicios al Miembro para recibir una copia del listado.



Atención médica de especialidad

A veces usted o su hijo(a) pueden necesitar atención médica de un especialista. Los especialistas tratan tipos de condiciones especiales, lo que incluye problemas de salud conductual o uso de sustancias. Su PCP puede recomendarle un especialista o un proveedor de salud conductual. No necesita una referencia formal de su PCP, siempre y cuando el especialista esté en nuestra red de proveedores.

Los miembros mujeres tienen acceso directo a atención médica de cualquier proveedor de salud de la mujer dentro de nuestra red. Esto incluye servicios cubiertos como examen de mamas, mamografías, pruebas de Papanicolau y cuidados prenatales. Usted no necesita la aprobación de su PCP para recibir estos servicios. Si tiene preguntas, Servicios al Miembro puede ayudarla.

Hágale saber a su PCP si ve a un especialista, de modo que su PCP pueda apoyar su atención médica. Recuerde, con excepción de servicios de emergencia y planificación familiar, debe acudir a un proveedor de AmeriHealth Caritas Delaware. De otro modo, es posible que su servicio no sea cubierto.

Segunda opinión

Si su proveedor de atención médica considera que necesita cirugía u otro tratamiento especial, usted puede solicitar ver a otro especialista. A esto se le llama una «segunda opinión». Si desea una segunda opinión, pídale a su PCP por un especialista en un consultorio diferente dentro de la red de AmeriHealth Caritas Delaware. Si no se encuentra disponible un proveedor que participa en la red, puede obtener una segunda opinión de un proveedor fuera de la red, sin costo para usted.

Cómo obtener atención médica después del horario normal de atención

Llame a su PCP para atención médica después del horario normal de atención, excepto cuando se trate de una emergencia. Puede llamar a su PCP por problemas médicos las 24 horas del día, los siete días de la semana. No hay límites en lo concerniente a cuántas veces puede visitar o llamar a su PCP.

¿Tiene preguntas sobre su salud, pero no puede comunicarse con su PCP? Nuestros enfermeros pueden ayudar. Llame a la Línea de enfermeros 24/7 al **1-844-897-5021**.

Cómo obtener atención médica de emergencia

Si la vida suya o la de su hijo(a) está en peligro, debe llamar siempre al 911 o acudir a la sala de emergencias (ER) más cercana. Si necesita ser transportado al hospital, llame al 911. El hospital no tiene que estar en nuestra red para obtener atención médica. Si no está seguro de si se trata de una emergencia, llame a su PCP. Debería usar la sala de emergencias para emergencias con riesgo vital y para condiciones serias que necesitan atención médica inmediatamente para evitar daños graves. Una emergencia es el inicio repentino de una condición médica con síntomas severos, que incluye un dolor intenso. Estos síntomas son tan severos que si no se obtiene atención médica inmediata, podría resultar en:

- La pérdida de la vida o daños serios, ya sea para usted u otra persona.
- Que una mujer embarazada que se ha enfermado tanto, posiblemente pierda a su hijo nonato.
- Que algunas funciones corporales dejen de funcionar.
- Daños serios a un órgano o parte corporal.



Ejemplos de emergencias son:

- Dolor agudo de pecho.
- Asfixia.
- Sangrado que no para.
- Convulsiones.
- Envenenamiento.
- Sobredosis de drogas.
- Quemaduras severas.
- Dificultad respiratoria.
- Fractura de huesos.
- Intentos de suicidio.
- Vomitar sangre.

Servicios fuera de la red

Tenemos una red extensa de proveedores y servicios. Si un proveedor que desea ver no está en nuestra red, su proveedor debe obtener primero la aprobación nuestra antes de que usted pueda ver a ese proveedor. Excepto en casos de emergencia, solamente su proveedor puede hacer esta petición. No es algo que usted puede hacer por sí solo. Si se aprueba, cubriremos debida y oportunamente estos servicios. Esto solamente es por el tiempo que usted no pueda obtener el servicio en nuestra red. Si tiene preguntas, llámenos.

Administración de cuidados: ayuda cuando más lo necesita

A veces, el manejo de una condición crónica o de condiciones múltiples resulta ser abrumador. Su coordinador de cuidados clínicos de AmeriHealth Caritas Delaware es su contacto principal para ayudarlo con su plan de salud. Puede llamar al coordinador de cuidados clínicos si tiene preguntas sobre sus servicios de salud física y conductual. Su coordinador de cuidados clínicos trabajará con usted para asegurarse de que tenga todo lo necesario para tomar buenas decisiones sobre su atención médica. Lo ayudarán a obtener el tipo correcto de servicios y apoyos en el entorno adecuado.

Tecnología nueva para procedimientos médicos

Siempre estamos observando métodos y procedimientos médicos nuevos para asegurarnos de que nuestros miembros obtengan atención médica segura, actualizada y de alta calidad. Contamos con un equipo de doctores que revisan las tecnologías nuevas de atención médica. Ellos deciden si las tecnologías nuevas deberían convertirse en servicios cubiertos. (No cubrimos tecnologías de investigación, métodos ni tratamientos aún bajo investigación).

Para decidir si una tecnología nueva se convertirá en un servicio cubierto, nosotros:

- Estudiamos el propósito de cada tecnología.
- Revisamos la literatura médica.
- Miramos el impacto y los beneficios que podría tener una tecnología nueva.
- Desarrollamos pautas sobre cómo y cuándo usar la tecnología.

Tomamos las quejas formales y las apelaciones de los miembros muy seriamente

Deseamos que esté contento con los servicios que recibe de nosotros. Si no está contento, por favor infórmenos. Queremos saber qué no está bien, para así poder mejorar nuestros servicios.



Puede presentar una queja formal si no está contento con la calidad de la atención médica, si alguna persona de AmeriHealth Caritas Delaware o del consultorio de su médico fue descortés, o si cree que AmeriHealth Caritas Delaware o un proveedor de Delaware vulneró sus derechos. Puede presentar una queja formal de dos maneras:

- **Por teléfono.** Llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware las 24 horas del día, los siete días de la semana.
Para Diamond State Health Plan, llame al **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)**.
Para Diamond State Health Plan-Plus, llame al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.
- **Por correo postal.** Escriba a:
AmeriHealth Caritas Delaware
Complaints and Grievances Department
P.O. Box 80102
London, KY 40742-0102

Cómo presentar una apelación

Si recibió una carta con una decisión desfavorable de beneficio por correo y usted no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación. Puede presentar una apelación si no está conforme con la:

- Denegación o limitación de un servicio
- Reducción o terminación de un servicio que fue autorizado.
- Denegación total o parcial del pago por un servicio.
- No prestación de servicios de manera oportuna.
- Si AmeriHealth Caritas Delaware no actúa dentro de los plazos requeridos.

Debe presentar su apelación dentro de los 60 días después de la fecha que figura en la decisión desfavorable de beneficio. Puede presentar la apelación por teléfono o por escrito:

- **Por teléfono.** Llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware las 24 horas del día, los siete días de la semana. Para Diamond State Health Plan, llame al **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)**. Para Diamond State Health Plan-Plus, llame al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**. Si presenta su apelación por teléfono, debe hacer un seguimiento de su llamada con una carta de apelación escrita y firmada dentro de un plazo de 10 días. AmeriHealth Caritas Delaware debe tener la carta de apelación firmada para procesar su apelación.
- **Por correo postal:** Usted o su representante autorizado puede escribir una carta a:
AmeriHealth Caritas Delaware
220 Continental Drive, Suite 300
Newark, DE 19713

Díganos lo que sucedió

Entréguenos toda la información que sea posible cuando presente una queja formal o una apelación. Por ejemplo, incluya la fecha en que ocurrió el incidente, los nombres de las personas involucradas y los detalles acerca de lo que sucedió. Asegúrese de incluir su nombre, o el nombre de su hijo(a) cuando lo haga a nombre de este(a); y el número de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Delaware.