

Paquete de bienvenida

Diamond State Health Plan (DSHP)-Plus para miembros con Servicios a largo plazo y de apoyo (LTSS)

Bienvenido a AmeriHealth Caritas Delaware

Muchas gracias por elegir AmeriHealth Caritas Delaware. Como su plan de salud, podemos ayudar a:

- Obtener la atención médica que usted y su familia necesitan para mantenerse saludables.
- Apoyar las actividades esenciales de la vida diaria y el autocuidado en el hogar, la comunidad y en establecimientos de enfermería o centros de residencia asistida.
- Desarrollar con usted y su cuidador un plan de atención médica de acuerdo a sus necesidades.
- Abordar sus necesidades y riesgos para ayudar a que viva lo más independiente posible.

Su paquete de bienvenida

Este folleto le dará una visión general de sus beneficios de AmeriHealth Caritas Delaware y compartirá información de salud importante. Si tiene preguntas o si desea más información sobre algo que ha leído en este paquete de bienvenida, llame a Servicios al Miembro al:

 **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**

Índice

Lista de verificación para el miembro.....	2
Resumen de beneficios	3
Portal del miembro.....	5
Cómo y dónde recibir atención médica.....	6
Números de teléfono importantes	7



Lista de verificación para miembros

Ahora que usted es miembro de AmeriHealth Caritas Delaware, hay ciertas cosas que debe hacer:



Guarde el número de teléfono de Servicios al Miembro

Nuestro equipo de Servicios al Miembro está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana en el número **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**. Pueden ayudar a responder sus preguntas, a buscar un médico, programar consultas y mucho más. Cuando nos necesite, llame a Servicios al Miembro.



Revise su Manual del Miembro

Su Manual del Miembro puede ayudar a explicar sus beneficios y cómo funciona su plan médico. Para ver el Manual del miembro, visite **www.amerihealthcaritasde.com**. Si desea que se le envíe una copia impresa gratuitamente por correo, puede solicitarla llamando a Servicios al Miembro.



Revise y firme los documentos importantes sobre sus derechos y responsabilidades

AmeriHealth Caritas Delaware trabaja para asegurarse de que todos nuestros miembros reciban la atención, respeto y dignidad que se merecen. Revise y firme la página de Derechos y responsabilidades del miembro. Luego, entregue el documento firmado a su Administrador de caso.



Recoja su tarjeta de identificación de miembro

Su tarjeta de identificación de miembro es una tarjeta importante que va a necesitar cuando vaya a ver al médico, para obtener sus medicamentos o en caso de emergencia; por lo tanto, asegúrese de tenerla siempre con usted. Revise que toda la información en su tarjeta sea correcta. Si en algún momento necesita actualizar la información en su tarjeta de identificación, llame a Servicios al Miembro.



Elija su proveedor de atención primaria (PCP)

Todos los miembros deben elegir a un PCP. Si tiene hijos que también son miembros, puede elegir a un solo PCP para toda la familia o a distintos proveedores para cada miembro. Tiene un plazo de 30 días, desde la fecha en que se afilió, para elegir a su PCP. Si transcurren los 30 días y aún no ha elegido a un PCP, elegiremos a uno por usted. No obstante, si tiene Medicare y tiene un PCP a través de su red Medicare, puede mantener a su doctor actual como su PCP. Si necesita ayuda para encontrar a un PCP cerca de usted, visite nuestro sitio web y haga clic en “Find a Provider” (encuentre a un médico). O llame a Servicios al Miembro.



Regístrese en el portal del miembro

El portal del miembro es un sitio web seguro que ayuda a que se mantenga conectado con AmeriHealth Caritas Delaware y permite acceder a sus registros de salud importantes. Para registrarse o iniciar sesión en el Portal del miembro, vea las instrucciones paso a paso en la página 5.

Resumen de beneficios

Como miembro de AmeriHealth Caritas Delaware, recibirá un conjunto completo de beneficios de salud. Estos incluyen:



Cobertura de atención médica

Acceso a visitas de rutina en el consultorio del médico, chequeos, visitas por enfermedad, atención hospitalaria de emergencia y más a través de nuestros proveedores participantes/ con doctores o proveedores de la red.*



Servicios de traducción

Los miembros tienen acceso a personal bilingüe e intérpretes de idiomas. También se encuentran disponibles, a petición, formatos especiales de los materiales para los miembros, como letra grande, Braille y auditivo.



Administración de caso

Su administrador de caso es su principal contacto de atención médica y será la persona a quién debe recurrir cuando tenga preguntas sobre sus beneficios, plan de salud y otras inquietudes. Para actualizar su información de contacto, llame al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.



Programa de manejo de la maternidad Bright Start®

Este programa especial ayuda a las miembros embarazadas a tomar decisiones saludables con el objetivo final de tener un bebé a término, saludable.



Salud conductual

Nuestros amplios beneficios cubren una variedad de servicios para la salud conductual, los trastornos por el uso de sustancias, trastornos del espectro autista e intervenciones en caso de crisis.



Servicios odontológicos para adultos

Los miembros de 21 años o mayores pueden obtener hasta \$1,000 de cobertura por año para servicios dentales de rutina. También cubrimos hasta un máximo de \$1,500 para emergencias dentales que cumplen ciertos requisitos.



Transporte que no es de emergencia

Podemos ayudarlo a programar transporte que no sea de emergencia hacia y desde sus citas médicas.



Farmacia

Si necesita medicamentos, su proveedor le dará una receta médica para que la lleve a una farmacia participante.**

¡Además de estos beneficios adicionales!



Servicios legales

Disponible para aquellos que están experimentando inestabilidad de vivienda, así como también para quienes estén interesados en crear una directiva médica anticipada.



Servicios de la vista para adultos

Los miembros de 21 años o mayores pueden recibir un examen de la vista de rutina y un par de lentes o lentes de contacto graduados por año.



Asesoría financiera

Disponible para los miembros de la comunidad que estén experimentando inestabilidad de vivienda o que estén interesados en ayuda con el presupuesto, ahorros y en desarrollar seguridad financiera.



Community Wellness Center (Centro de Bienestar Comunitario)

Este espacio (ubicado en Bear, DE) que está disponible para todos los miembros, ofrece muchos recursos para ayudar a mejorar su salud y bienestar.



Mission GED®

Este programa puede ayudar a los miembros a continuar su educación y obtener su certificado GED al otorgar cupones para ayudar con los gastos de los exámenes.



Kit Safe-at Home (seguro en casa)

Disponible para aquellos que tienen la enfermedad de Alzheimer o un diagnóstico de demencia y que viven en un entorno comunitario.

*Algunos servicios deben ser aprobados como “medicamento necesarios” por AmeriHealth Caritas Delaware antes de que su PCP u otro proveedor de atención médica pueda proporcionarle o ayudarlo a obtener estos servicios. Este proceso puede denominarse como “autorización previa” o “preautorización.”

**Los miembros pueden buscar en el formulario de AmeriHealth Caritas Delaware que se encuentra en amerihealthcaritasde.com/formulary para obtener una lista de medicamentos cubiertos.

Beneficios de apoyos y servicios a largo plazo (LTSS)

AmeriHealth Caritas Delaware proporciona beneficios basados en el hogar y la comunidad que apoyan a los miembros mayores o a los que tienen discapacidades. Esto le da más opciones acerca de cómo y cuándo recibe servicios. Los servicios para los miembros de LTSS pueden incluir:*

- **Servicios diurnos para adultos.**
- **Servicios de asistente de cuidados.**
- **Programa de cuidadores que ofrece educación y apoyos.**
- **Servicios cognitivos.**
- **Alternativas residenciales en la comunidad que incluyen centros de residencia asistida.**
- **Habilitación diurna.**
- **Comidas a domicilio.**
- **Servicios de actividades independientes de la vida diaria (tareas).**
- **Modificaciones menores del hogar.**
- **Servicios de establecimiento de enfermería.**
- **Suplementos nutricionales para personas con un diagnóstico de VIH/SIDA.**
- **Sistema personal de respuesta a emergencias.**
- **Atención de relevo.**
- **Servicios en el hogar o la comunidad autodirigidos.**
- **Equipos y suministros médicos especializados (no cubiertos por el plan estatal de Medicaid).**
- **Apoyo para servicios en el hogar o la comunidad.**
- **Servicios de transición para aquellos que se mudan de un establecimiento de enfermería a la comunidad.**



*Se requiere autorización previa. Para más información sobre los servicios de cuidado personal y de asistente de cuidados autodirigidos, consulte su Manual del Miembro DSHP-Plus o llame a Servicios al Miembro.

Portal del miembro

El portal del miembro de AmeriHealth Caritas Delaware es una herramienta segura basada en la web que usted puede acceder desde cualquier computadora o teléfono móvil. Puede ayudarlo a tomar el control de su salud y a mantenerse en contacto con su plan de salud. En el portal del miembro, usted puede:



Administrar sus medicamentos. El portal del miembro le puede enviar una notificación cuando ya sea hora de reabastecer sus medicamentos. También le permite ver una lista de las recetas que se han surtido en los últimos dos años.



Elegir a su proveedor de atención primaria (PCP). Utilice el portal del miembro para ver una lista de proveedores de atención primaria y escoger el que sea más adecuado para usted.



Solicitar una tarjeta de identificación nueva. Si perdió su tarjeta de identificación o necesita reemplazarla, solicite una nueva con tan sólo un clic.



Ver el estado de sus reclamaciones. Revise en qué punto del proceso de aprobación se encuentran sus reclamaciones de AmeriHealth Caritas Delaware.



Mantener un registro de sus costos de atención médica. Infórmese del costo de sus visitas médicas anteriores y más.

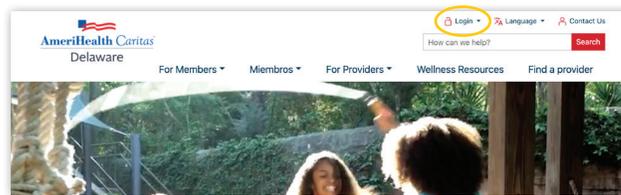
Nota: Si tiene Medicare como su seguro principal, no verá esas reclamaciones aquí. Solamente las reclamaciones facturadas a AmeriHealth Caritas Delaware se muestran en su portal del miembro.

Configure su cuenta en el Portal del miembro

Paso 1: Visite nuestro sitio web en www.amerihealthcaritasde.com

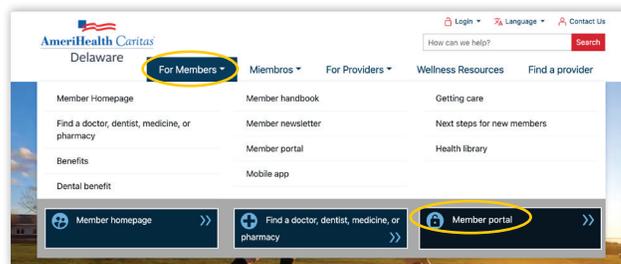
Hay dos formas para comenzar:

- Haga clic en “**Login**” (abrir sesión) en la parte superior de la página.

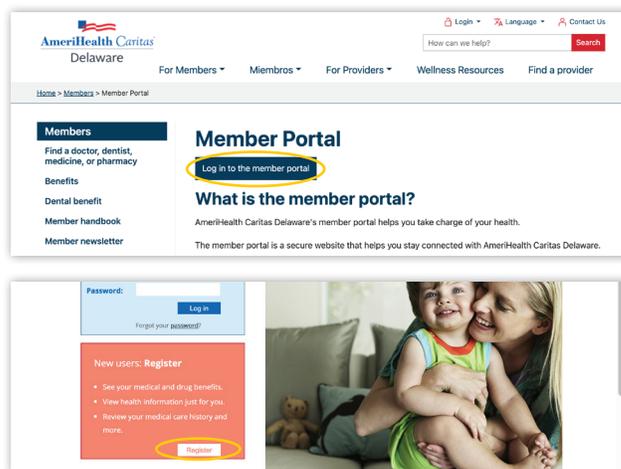


○

- Haga clic en “**Miembros**” y luego “**Portal del miembro**”.
- Una vez que se cargue la página del Portal del miembro, haga clic en “**Inicie sesión en el portal del miembro**”.



- Desplácese hasta **New Users: Register**.



- Haga clic en **Register** (registrarse). Esto lo llevará a la página de inicio de sesión.

Paso 2: Ingrese su información

Proporcione la información solicitada. Luego haga clic en el botón enviar.

Paso 3: Confirme su cuenta

Va a tener que ingresar a su correo electrónico para confirmar la dirección de correo electrónico que proporcionó. Luego, puede crear una contraseña. Siga las instrucciones del correo electrónico que recibió para completar su proceso de registro.

Nota: Una vez que se registre, puede usar la misma información para iniciar sesión en la aplicación móvil de AmeriHealth Caritas Delaware.

Cómo y dónde recibir atención médica

Cuando está experimentando un problema médico, ya sea físico o conductual, tal vez no sepa adónde ir para recibir atención médica. La sala de emergencias (ER) tal vez no siempre es la opción correcta. Utilice la información en esta página para ahorrar tiempo valioso y obtener el tratamiento que usted o su seres queridos necesitan.



Médico de atención primaria (PCP)

Su PCP debe ser el primero a quien debe llamar para la mayoría de enfermedades menores, sin riesgo vital, lesiones y condiciones. Incluso si está padeciendo de una condición más grave, su PCP a menudo puede aconsejarlo sobre los siguientes pasos a seguir.



Línea de enfermería las 24/7

Hable con un profesional médico en cualquier momento al llamar a la Línea de enfermería 24/7 (**1-844-897-5021**), especialmente cuando su PCP no está disponible. Le responderán sus preguntas y ayudarán a que decida cuál es el siguiente paso a seguir.



Línea de prevención del suicidio y crisis 988

La línea de prevención del suicidio y crisis 988 puede ofrecer consejos y responder preguntas a cualquier hora. Para necesidades de salud conductual de rutina, llame a Servicios al Miembro.



Centros de atención de urgencia

Si su condición es más seria, pero no potencialmente mortal, y su PCP no está disponible, acuda a su centro de atención de urgencia local. Llame a Servicios al Miembro para encontrar el centro de atención de urgencia más cercano a usted.



Sala de emergencias/911

La sala de emergencias es su opción para condiciones o enfermedades potencialmente mortales o si ha sido referido allí por su PCP, la línea de enfermería o el centro de atención de urgencia. No se requiere autorización previa para obtener servicios en la sala de emergencias.

Números de teléfono importantes

Tenga a mano estos números de teléfono para que pueda comunicarse con AmeriHealth Caritas Delaware.

Servicios al miembro

Para preguntas sobre su salud o beneficios de AmeriHealth Caritas Delaware

1-855-777-6617
(TTY 1-855-362-5769)

Línea de enfermería 24/7

Para preguntas de salud cuando no pueda comunicarse con su proveedor de atención primaria (PCP)

1-844-897-5021
(TTY 1-855-349-6281)

Transporte que no es de emergencia (ModivCare™)

Para organizar el transporte a sus consultas médicas.

1-866-412-3778

¿Dónde está mi transporte?

Para ver el estado de su transporte programado

1-866-896-7211

Servicios de farmacia para el miembro

Para preguntas sobre sus beneficios de farmacia

1-855-294-7048

Defensor de miembros

Para los miembros que necesitan ayuda no clínica para navegar y entender sus beneficios.

1-855-777-6617

Línea directa para denunciar fraudes

Para denunciar sospechas de fraude o abuso.

1-866-833-9718

988

Para la prevención de crisis de salud mental y el suicidio

988

División de abuso de sustancias y salud mental de Delaware

En caso de una crisis de salud conductual.

Zona norte de Delaware: **1-800-652-2929**

Zona sur de Delaware: **1-800-345-6785**

911

En caso de emergencia

911

**Gracias por ser miembro de
AmeriHealth Caritas Delaware.**

AmeriHealth Caritas Delaware cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza; etnia; 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.

You can have this information in other languages and formats, such as large print, Braille, and audio at no charge to you. You can also have this interpreted over the phone in any language. To request language services or other formats, call Member Services 24 hours a day, 7 days a week, at **1-844-211-0966 (DSHP)** or **1-855-777-6617 (DSHP-Plus)**. For TTY, call **1-855-349-6281 (DSHP)** or **1-855-362-5769 (DSHP-Plus)**. For pharmacy services, call **1-877-759-6257 (DSHP)** or **1-855-294-7048 (DSHP-Plus)**. To speak to a nurse 24/7, call **1-844-897-5021**.

Puede solicitar esta información en otros idiomas y formatos, como letra grande, Braille y audio, sin costo alguno para usted. También se le puede interpretar esto por teléfono en cualquier idioma. Para solicitar servicios de idiomas u otros formatos, llame a Servicios al Miembro las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-844-211-0966 (DSHP)** o **1-855-777-6617 (DSHP-Plus)**. Para personas que usan TTY, llame al **1-855-349-6281 (DSHP)** o **1-855-362-5769 (DSHP-Plus)**. Para servicios de farmacia, llame al **1-877-759-6257 (DSHP)** o **1-855-294-7048 (DSHP-Plus)**. Para hablar con un enfermero las 24/7, llame al **1-844-897-5021**.

您可以免费索取这些信息的其他语言版本及大字印刷、盲文点字、音频等其他格式。您亦可以要求通过电话口译的方式将这些内容翻译为任何语言。如需语言服务或其他格式，请拨打会员服务部每周7天、每天24小时全天候提供服务的电话 **1-844-211-0966 (DSHP)** 或 **1-855-777-6617 (DSHP-Plus)**。TTY使用者请拨打 **1-855-349-6281 (DSHP)** 或 **1-855-362-5769 (DSHP-Plus)**。如需药房服务，请拨打 **1-877-759-6257 (DSHP)** 或 **1-855-294-7048 (DSHP-Plus)**。如需每周7天、每天24小时随时与护士交谈，请拨打 **1-844-897-5021**。



DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES



AmeriHealthCaritasDE



@AmeriHealthCaritasDE



AmeriHealth Caritas[™]

Delaware

www.amerihealthcaritasde.com