



Folleto para miembros

Membresía de la organización de atención administrada

AmeriHealth Caritas Ohio, parte de la familia de compañías de AmeriHealth Caritas, es un plan de atención administrada que trabaja con el Departamento de Medicaid de Ohio (ODM) para coordinar sus beneficios médicos de Medicaid con su atención médica. Una vez que se determine que cumple con los requisitos para el programa de Medicaid de Ohio, el ODM lo inscribirá a un plan de atención administrada de inmediato. El ODM le enviará una carta para informarle el plan de atención administrada que se le asignó. Es importante que lea la carta y decida si quiere mantener el plan de atención administrada que se le asignó o si quiere cambiar a otro plan. Puede cambiar a otro plan únicamente por los siguientes motivos:

- No han pasado más de tres (3) meses desde la inscripción.
- Se realiza durante la inscripción abierta anual.
- Por justa causa.

¿Debo estar en un plan de atención administrada?

Si es residente de Ohio, usted cumple con los requisitos para los beneficios de Medicaid en cualquiera de los siguientes grupos:

- Tercera edad, ciego, discapacitado.
- Familias y niños con cobertura (incluye Healthy Start y Healthy Families).
- Niños bajo tutela o adoptados.
- Personas del Proyecto contra el Cáncer de Mama y Cuello Uterino (BCCP).
- Personas elegibles para Medicaid inscritas en el programa de la Oficina de Niños con Discapacidades Médicas (BCMH).
- Extensión para adultos.

La mayoría de las personas que tienen Medicaid deben estar en un plan de atención administrada. Estar en un plan de atención administrada no hará que pierda sus beneficios de Medicaid, ni WIC o ni ningún otro tipo de asistencia pública. Optar por ser miembro de AmeriHealth Caritas Ohio es voluntario. Es su decisión.



Con todos sus planes de atención administrada, obtiene lo siguiente:

-  Todos los servicios con cobertura de Medicaid médicamente necesarios, que incluyen los servicios de Healthchek para personas menores de 21 años.
-  Una tarjeta de ID de AmeriHealth Caritas Ohio que reemplaza a su tarjeta mensual de Medicaid.
-  Una línea de enfermería disponible las 24 horas para responder sus preguntas o inquietudes.
-  Un equipo de atención que lo incluye a usted, su familia, su(s) médico(s), su plan de atención administrada y cualquier persona que usted quiera que lo ayude a tomar decisiones de atención médica.



Como miembro de AmeriHealth Caritas Ohio, también recibirá estos beneficios adicionales:*

-  **Sin copagos:** si recibe una factura de un proveedor de la red de AmeriHealth Caritas Ohio y considera que no debe pagarla, puede llamar a Servicios al Miembro al **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.
-  **Atención de la salud conductual:** todos los miembros tienen acceso a los servicios que prestan ayuda para los problemas de salud mental como depresión o ansiedad, o ayuda para los trastornos por consumo de alcohol y otras sustancias tóxicas. AmeriHealth Caritas Ohio le ayudará a coordinar la atención de la salud conductual para niños mediante OhioRISE. **¡NUEVO!** Los servicios de telesalud para la salud conductual ahora están disponibles con MDLIVE sin costo.
-  **Telesalud:** olvídense de conducir y de las salas de espera. Para casos que no sean emergencias, muchos proveedores de la red AmeriHealth Caritas Ohio ofrecen videoconferencias a través de una computadora, tablet o teléfono inteligente. También cubrimos las consultas de telesalud de los miembros con MDLIVE sin costo. **¡NUEVO!** La atención médica en línea para mujeres ahora está disponible para las miembros a través de **Twentyeight Health**.
-  **Dental:** para miembros mayores de 21 años, una limpieza por año calendario. Para miembros menores de 21 años, una limpieza cada seis meses y, en casos extremos y con autorización previa, ortodoncia. Para miembros embarazadas: dos limpiezas por año calendario. Dentaduras postizas, empastes, extracciones, coronas, servicios dentales médicos y quirúrgicos, y endodoncias (según la necesidad médica).
-  **Vista:** ¡Ahora ofrecemos **cobertura de lentes de contacto!** Para miembros menores de 21 años: un examen y anteojos cada 12 meses. Para miembros de 21 a 59 años: un examen y anteojos cada 24 meses. Para miembros mayores de 60 años: un examen y anteojos cada 12 meses. Atención de la vista adicional para miembros con diabetes.
-  **Transporte:** AmeriHealth Caritas Ohio ayuda a los miembros a ir a consultas importantes, como visitas al médico, servicios sociales, a la farmacia para recetas y otras necesidades de atención médica. Para solicitar un viaje, llame al **1-833-664-6368** o llame a Servicios al Miembro al **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**. Si puede, solicite el transporte con anticipación.
-  **Juegos en su teléfono móvil:** el programa de juegos móviles Motivv apoya la educación sobre salud y vincula los beneficios de los miembros a preguntas sobre salud. Los miembros pueden obtener recompensas en su tarjeta CARE jugando a juegos sin costo y sin publicidad.
-  **Capacitación laboral y apoyo escolar**
 - **Capacitación de auxiliares de salud a domicilio:** este programa ofrece el Programa de Capacitación de Auxiliares de Salud a Domicilio del Consejo de Atención a Domicilio y en Residencias para Enfermos Terminales de Ohio sin costo alguno para los miembros interesados. Es un curso guiado para capacitar y certificar a nuevos auxiliares de salud a domicilio. La finalización de este programa



implica cumplir con los requisitos de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) y de PASSPORT para la capacitación y educación de auxiliares de salud a domicilio.

- **Material escolar y uniformes:** hasta \$75 por estudiante para material escolar y uniformes, incluido lo necesario para escuelas de oficios, como overoles, batas y herramientas.
- **Mission GED:** este programa puede ayudar a los miembros a continuar con su educación y obtener su diploma de equivalencia de escuela secundaria. Incluye coaching motivacional y cupones para ayudar con los gastos de los exámenes.



Entrega de alimentos: los miembros que recientemente hayan recibido el alta luego de una admisión hospitalaria o estén inscritos en nuestro programa de diabetes, y las mujeres embarazadas o en período posparto y sus familias pueden recibir comidas a domicilio sin ningún costo.



Vivienda: acceda a un coordinador de vivienda para identificar recursos locales para encontrar una vivienda segura y estable. Las mujeres embarazadas y las nuevas mamás pueden acceder a hasta \$750 en fondos adicionales para una vivienda segura durante situaciones de emergencia.



Atención prenatal y posparto:

- Las miembros acceden a nuestro programa de atención para embarazadas, que las ayuda a programar consultas y las pone en contacto con recursos comunitarios y programas adicionales.
- El paquete proporciona artículos esenciales para la mamá y el nuevo bebé, que incluyen artículos para favorecer un entorno de sueño seguro y apoyo posparto, un saco de dormir, chupetes, protectores de lactancia y un portabebés ajustable.
- Comidas a domicilio para las miembros posparto y sus familias.
- Acceso a un coordinador de vivienda que identifique recursos locales para una vivienda segura y estable, y hasta \$750 para gastos relacionados con la vivienda en situaciones de emergencia para miembros embarazadas.



Cuidado para diabéticos: ofrecemos comidas a domicilio y asesoramiento nutricional; un teléfono inteligente con aplicaciones para el control continuo de la glucosa; un examen anual completo de la vista con un nuevo par de anteojos (marco y lentes) cada dos años, y ajustes en las lentes, según sea necesario, cada año.



Weight Watchers (WW): los miembros de 18 a 64 años pueden obtener una membresía de WW sin costo durante seis meses (por un valor de hasta \$250).



Living Beyond Pain (Vivir más allá del dolor): este programa para el tratamiento del dolor crónico puede ayudarle a manejar mejor su dolor con alternativas sin opioides. El programa incluye 15 sesiones adicionales de quiropraxia y 30 de acupuntura por año.



Teléfono móvil: los miembros de AmeriHealth Caritas Ohio pueden calificar para el programa Lifeline Wireless.** El programa incluye un smartphone, llamadas y mensajes de texto sin costo y 4.5 GB de datos para navegar. Para más información o para solicitarlo, visite **mybenefitphone.com** o use el código QR que se indica aquí. Si no puede solicitarlo en línea, contacte a Servicios al Miembro.



* Pueden aplicarse ciertas restricciones y limitaciones. Llame a Servicios al Miembro al **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

** Pulsewrx, Inc. es un proveedor autorizado a través de una compañía de telecomunicaciones calificada de su preferencia, en función de la disponibilidad de cobertura, la compatibilidad del dispositivo y la designación de la compañía de telecomunicaciones elegible (ETC) en el área de servicio. El programa Lifeline es un beneficio gubernamental no transferible limitado a un descuento por cada programa por cada hogar que cumpla con los requisitos. Puede encontrar los términos y las condiciones completos en **<https://mybenefitphone.com>**.

Cómo elegir un proveedor

Deberá elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de proveedores de AmeriHealth Caritas Ohio. Su PCP es su médico personal o enfermera de práctica avanzada y dirigirá la mayor parte de sus necesidades médicas o lo derivará a otros médicos (especialistas) de ser necesario.

Si desea buscar un proveedor de la red, visite **www.amerihealthcaritasoh.com** y seleccione el enlace **Find a Provider** (buscar un proveedor) en la parte superior de su pantalla o llame a Servicios al Miembro al **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana. También puede llamar a la Línea Directa del Consumidor de Medicaid de Ohio al **1-800-324-8680 (TTY 711)** o visitar **www.ohiomh.com**.

Puede cambiar de PCP una vez por mes. Para cambiar de PCP, llame a Servicios al Miembro al **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Como miembro de AmeriHealth Caritas Ohio, usted debe usar los proveedores y los centros médicos de la red para obtener la cobertura de sus servicios. El único momento en que puede acudir a un proveedor fuera de la red es para:

- Servicios de emergencia
- Servicios en centros médicos calificados a nivel federal o clínicas de salud rurales.
- Enfermeras parteras certificadas o enfermeras practicantes certificadas y cualquier otro tipo de servicio o de proveedor designados por el ODM o AmeriHealth Caritas Ohio; servicios de atención conductual brindados a través de centros.
- Un proveedor fuera de la red que AmeriHealth Caritas Ohio haya aprobado para que lo atienda.





Cobertura de medicamentos bajo receta

Como miembro de AmeriHealth Caritas Ohio, todos sus servicios de farmacia se encuentran cubiertos por Gainwell, el Administrador Individual de Beneficios de Farmacia de Medicaid de Ohio (SPBM). Los medicamentos cubiertos por el programa de farmacia de Medicaid de Ohio se limitan a aquellos que son fabricados o etiquetados por empresas que participan en el Programa de Reembolso de Medicamentos de Medicaid. Los medicamentos también deben ser dispensados por proveedores debidamente inscritos y estar cubiertos o autorizados previamente, ya sean medicamentos recetados, de venta libre o compuestos. Deberá usar las farmacias de la red de Gainwell para recibir los medicamentos de acuerdo con el beneficio de farmacia.

Servicios de emergencia

Los servicios de emergencia son para problemas médicos que usted considera que son tan graves que deben tratarse de inmediato. Cubrimos la atención de emergencia en todo el estado de parte de proveedores dentro y fuera de nuestra red. Si tiene una emergencia, llame al **911** o diríjase al departamento de emergencias (ED) más cercano o a otro entorno apropiado. Si no sabe con seguridad si se trata de una emergencia, llame a su PCP o a la Línea de enfermería 24/7 al **1-833-625-6446 (TTY 1-833-889-6446)**.

¿Dónde puedo obtener más información?

Para obtener más información sobre los planes de atención administrada disponibles y recibir ayuda para seleccionar un plan de atención administrada, llame a la Línea Directa del Consumidor de Medicaid de Ohio al **1-800-324-8680 (TTY 711)** o visite **www.ohiomh.com**.

Puede pedirle al ODM que dé por terminada su membresía en cualquier momento por ciertos motivos. Si el ODM decide que usted cumple con alguno de estos motivos, dará por finalizada su membresía. Además, si hay algo particular sobre la atención que necesita o sobre la manera en que debe recibirla y su plan de atención administrada no puede brindárselo, puede pedir la finalización de su membresía. El ODM le dará más información sobre este tema.

Para obtener más información sobre AmeriHealth Caritas Ohio, llame al 1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446) las 24 horas del día, los siete días de la semana o visite www.amerihealthcaritasoh.com.

Este folleto es solo un resumen de información importante. AmeriHealth Caritas Ohio puede brindarle una lista de los proveedores de la red, compartir información sobre cómo le pagamos a nuestros proveedores y responder cualquier pregunta que tenga.





La discriminación está en contra de la ley

AmeriHealth Caritas Ohio cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, incluidas las características sexuales, incluidos los rasgos intersexuales; embarazo o afecciones relacionadas; orientación sexual; identidad de género y estereotipos sexuales (de acuerdo con el alcance de la discriminación sexual descrita en 45 CFR § 92.101(a)(2)). AmeriHealth Caritas Ohio no excluye a las personas ni las trata de manera menos favorable debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

AmeriHealth Caritas Ohio proporciona modificaciones razonables y ayudas y servicios auxiliares apropiados y gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen eficazmente con nosotros, como intérpretes calificados de lenguaje de señas e información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.). AmeriHealth Caritas Ohio brinda servicios gratuitos de asistencia lingüística a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, que pueden incluir intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas. Si necesita modificaciones razonables, ayudas y servicios auxiliares adecuados o servicios de asistencia lingüística, comuníquese con Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Ohio al **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si considera que AmeriHealth Caritas no brindó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera en función de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja formal ante el Coordinador de Derechos Civiles por correo, teléfono o en línea.

Correo: AmeriHealth Caritas Ohio
Attn: Civil Rights Coordinator
P.O. Box 7133
London, KY 40742
Teléfono: **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**
En línea: **<https://apps.amerihealthcaritasoh.com/securecontact/index.aspx>**

Si necesita ayuda para presentar la queja formal, el Coordinador de Derechos Civiles de AmeriHealth Caritas está a su disposición para ayudarle. También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos de manera electrónica 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

Correo: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Teléfono: **1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)**
En línea: **www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html**

AmeriHealth Caritas Ohio se compromete a mantener la privacidad y seguridad de la información personal de los miembros de su plan. Lea más sobre nuestras prácticas de privacidad en **www.amerihealthcaritasoh.com/privacy-notice.aspx**

Este aviso también está disponible en el sitio web de AmeriHealth Caritas Ohio **www.amerihealthcaritasoh.com**.



Si tiene problemas para leer o comprender esta información o cualquier otra información de AmeriHealth Caritas Ohio, comuníquese sin cargo con nuestros Servicios al Miembro al 1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446), las 24 horas del día, los siete días de la semana para obtener ayuda sin costo (gratis). Llame si usted desea:

- Interpretación oral, traducción oral
- Asistentes y servicios auxiliares
- Información escrita en su idioma materno distinto del inglés
- Información escrita en otros formatos, como braille o letra grande

English ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

Spanish ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística sin cargo. Llame al **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

Haitian French Creole ATANSYON: Si w pale kreyòl ayisyen, genyen sèvis pou ede w nan lang pa w ki disponib gratis pou ou. Rele nan **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

Ukrainian УВАГА: Якщо ви говорите українською мовою, ви маєте право на безкоштовні мовні послуги. Телефонуйте за номером **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

Nepali/Nepalese (Nepal) ध्यान दिनुहोस्: यदि तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका निम्ति भाषासम्बन्धी सहयोग सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध हुन्छन् । **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**) मा फोन गर्नुहोस् ।

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر خدمات المساعدة اللغوية لك مجاناً. اتصل بالرقم **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

Somali FIIRO GAAR AH: Haddii aadan ku hadlin Af-Soomaali, adeegyada caawimaada luqadda oo bilaash ah, ayaa diyaar kuu ah. Wac **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

Russian ВНИМАНИЕ: если вы говорите по-русски, в вашем распоряжении бесплатные услуги переводчика. Позвоните по тел. **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

Swahili TAHADHARI: Ikiwa huzungumzi Kiswahili, utapokea huduma za usaidizi wa lugha, bila malipo. Piga simu kupitia **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

French ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique sont mis à votre disposition gratuitement. Appelez-nous au **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

Kinyarwanda (Burundi) MENYA NEZA: Nimba uvuga Ikirundi (Burundi), ama seruvise afasha mu vy'indimi, atangwa ku buntu, arahari ku bwanyu. Hamagara kuri **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

Uzbek (Uzbekistan) DIQQAT: Agar ingliz tilida gapirmasangiz, siz uchun bepul til yordam xizmatlari mavjud. **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**) ga qo'ng'iroq qiling.

Pashtu (Afghanistan)

توجه: که تاسی په پښتو ژبه غږېږئ، د ژبې د مرستې وړیا خدمتونه ستاسې لپاره موجود دي. دې **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**) شمېرې ته زنگ ووهئ.

Vietnamese CHÚ Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có sẵn dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Hãy gọi **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

Tigrinya ኣስተውዕል :- ቋንቋ ትግርኛ ዘይትዛረብ እንተደኣ ኹንካ ብናጻ ዝወሃብ ኣገልግሎት ሓገዝ ንዓኻ ክፋት እዩ። ናብ **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**) ደውል።

Dari (Afghanistan)

توجه: اگر به لسان افغانی گپ میزنید، خدمات مساعدت لسانی به صورت رایگان به شما ارایه میشود. با نمبر **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**) به تماس شوید.

