



Manual del Miembro

Diamond State Health Plan-Plus



DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES



AmeriHealth Caritas

Delaware

La información es precisa al 1 de enero de 2023.

www.amerihealthcaritasde.com

La discriminación es ilegal

AmeriHealth Caritas Delaware cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, etnicidad, color, sexo, religión, nacionalidad, 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 otro estado protegido por la ley federal o estatal. AmeriHealth Caritas Delaware no excluye a las personas ni las trata 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 de lenguaje de señas calificados 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 AmeriHealth Caritas Delaware las 24 horas del día, los siete días de la semana, al **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
1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)
- También puede presentar una queja por teléfono llamando al **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 ayudarlo. Se puede comunicar con Servicios al Miembro las 24 horas del día, los siete días de la semana, al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos 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 (TTY 1-800-537-7697)

Servicios de intérprete multilingüe

English: 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 **1-855-777-6617**. For TTY, call **1-855-362-5769**. For pharmacy services, call **1-855-294-7048**. To speak to a nurse 24/7, call **1-844-897-5021**.

Spanish: 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 **1-855-777-6617**. Para TTY, llame al **1-855-362-5769**. Para servicios de farmacia, llame al **1-855-294-7048**.

Simplified Chinese: 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 **1-855-777-6617**。TTY 使用者请拨打 **1-855-362-5769**。如需药房服务, 请拨打 **1-855-294-7048**。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**。

Haitian Creole: Ou ka jwenn enfòmasyon sa yo gratis nan lòt lang oswa nan lòt fòm, tankou nan gwo karaktè, nan Bray oswa sou odyo. Mete sou sa, nou ka entèprete enfòmasyon sa yo nan telefòn nan nenpòt lang. Pou mande yon sèvis nan lang pa w oswa pou mande yon lòt fòm, rele ekip Sèvis pou manm yo 24 è sou 24, 7 jou sou 7, nan **1-855-777-6617**. Nimewo TTY pou moun ki pa tande byen yo se **1-855-362-5769**. Pou sèvis famasi, rele nan **1-855-294-7048**. Pou pale ak yon enfimyè 24 è sou 24, 7 jou sou 7, rele nan **1-844-897-5021**.

Gujarati: તમે આ માહિતી અન્ય ભાષાઓ અને સ્વરૂપો જેમ કે વિશાળ છપાઈ, બ્રેઈલ અને ઓડિયોમાં તમને કોઈ ખર્ચ થયા વગર મેળવી શકો છો. તમે આનું બીજી કોઈ ભાષામાં ફોન પર અર્થઘટન પણ કરાવી શકો છો. ભાષા સેવાઓ કે અન્ય સ્વરૂપોની માગણી કરવા, મેમ્બર સર્વિસીસને દિવસના 24 કલાક, અઠવાડિયામાં 7 દિવસ **1-855-777-6617** નંબર પર ફોન કરો. TTY માટે, **1-855-362-5769** નંબર પર ફોન કરો. ફાર્મસી સેવાઓ માટે, **1-855-294-7048** નંબર પર ફોન કરો. કોઈ નર્સ સાથે 24/7 વાતચીત કરવા, **1-844-897-5021** નંબર પર ફોન કરો.

French: Vous pouvez recevoir ces informations dans d'autres langues ou dans d'autres formats, par exemple en gros caractères, en Braille ou au format audio. Vous pouvez également vous faire interpréter ces informations par voie téléphonique dans n'importe quelle langue. Pour demander des services linguistiques ou d'autres formats, appelez l'équipe Services aux membres, qui est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au **1-855-777-6617**. Les utilisateurs du service TTY peuvent composer le **1-855-362-5769**. Pour les services de pharmacie, composez le **1-855-294-7048**. Pour contacter notre service d'infirmiers, qui est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, composez le **1-844-897-5021**.

Korean: 이 정보를 타 언어 또는 확대 문자나 점자, 음성 자료와 같은 타 형태로도 무료로 제공받을 수 있습니다. 또한 이 정보를 어떠한 언어로도 전화상으로 통역 서비스를 통해 전달받을 수 있습니다. 언어 서비스나 타 자료 형태를 요청하려면 주 7일 24시간 언제든지 회원 서비스 1-855-777-6617번으로 연락하시기 바랍니다. TTY 사용자는 1-855-362-5769번으로 연락하십시오. 약국 서비스는 1-855-294-7048번으로 연락하십시오. 주 7일 24시간 언제든지 간호사와 상담하려면 1-844-897-5021번으로 연락하십시오.

Italian: Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue e formati, ad esempio in caratteri grandi, Braille e audio. È possibile anche farle tradurre in qualsiasi lingua tramite un servizio di interpretariato telefonico. Per richiedere servizi linguistici o altri formati, chiamare Member Services 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana al numero 1-855-777-6617. Per TTY, chiamare 1-855-362-5769. Per i servizi di farmacia, chiamare 1-855-294-7048. Per parlare con un infermiere 24 ore su 24, 7 giorni su 7, chiamare 1-844-897-5021.

Vietnamese: Quý vị có thể nhận thông tin này bằng các định dạng và ngôn ngữ khác như bản in khổ lớn, chữ nổi Braille, và bản âm thanh miễn phí. Quý vị cũng có thể nghe diễn giải thông tin này qua điện thoại bằng bất cứ ngôn ngữ nào. Để yêu cầu các dịch vụ ngôn ngữ hoặc các định dạng khác, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ trong ngày, 7 ngày một tuần theo số 1-855-777-6617. Người dùng TTY xin gọi số 1-855-362-5769. Đối với các dịch vụ dược phẩm, xin gọi số 1-855-294-7048. Để trao đổi với y tá 24/7, xin gọi số 1-844-897-5021.

German: Diese Informationen stehen Ihnen auch in anderen Sprachen und Formaten, wie Großschrift, Braille und Audio, kostenlos zur Verfügung. Sie können sich diese Informationen auch über das Telefon in jede beliebige Sprache von einem Dolmetscher übersetzen lassen. Um auf diese Sprachdienstleistungen oder andere Formate zuzugreifen, kontaktieren Sie bitte Member Services unter 1-855-777-6617; dieser Service wird rund um die Uhr, 7 Tage die Woche angeboten. Wählen Sie 1-855-362-5769 bzgl. TTY. Unter 1-855-294-7048 erreichen Sie den Apothekenservice. Unter 1-844-897-5021 erreichen Sie rund um die Uhr eine Krankenschwester.

Tagalog: Maaari mong makuha ang impormasyong ito sa iba pang mga wika at format gaya ng malaking print, Braille, at audio nang walang sisingilin sa iyo. Maaari mo rin itong ipa-interpret sa telepono sa anumang wika. Upang humiling ng mga serbisyo sa wika o iba pang mga format, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo sa 1-855-777-6617. Para sa TTY, tumawag sa 1-855-362-5769. Para sa mga serbisyo ng parmasya, tumawag sa 1-855-294-7048. Upang makipag-usap sa isang nurse nang 24/7, tumawag sa 1-844-897-5021.

Hindi: यह जानकारी आपको अन्य भाषाओं एवं बड़े अक्षरों, ब्रेल, और ऑडियो जैसे प्रारूपों में निःशुल्क प्राप्त हो सकती है। आप फोन पर इसका किसी भी भाषा में अनुवाद भी करवा सकते हैं। भाषा सेवाओं या अन्य प्रारूपों का अनुरोध करने के लिए, सदस्य सेवाओं को 1-855-777-6617 पर कॉल करें, दिन में 24 घंटे, साप्ताह के 7 दिन। TTY के लिए 1-855-362-5769 पर कॉल करें। फार्मसी सेवाओं के लिए 1-855-294-7048 पर कॉल करें। नर्स से 24/7 बात करने के लिए 1-844-897-5021 पर कॉल करें।

Urdu:

یہ معلومات آپ کو دیگر زبانوں اور بڑے حروف، بریل، اور آڈیو جیسے شکلیں میں مفت حاصل ہو سکتی ہے۔ آپ فون پر اس کا کسی بھی زبان میں ترجمہ بھی کروا سکتے ہیں۔ زبان کی خدمات یا دیگر شکلوں کے لئے درخواست کرنے کے لئے، رکن خدمات کو 1-855-777-6617 پر کال کریں۔ دن میں 24 گھنٹے، ہفتہ کے 7 دن۔ TTY کے لئے 1-855-362-5769 پر کال کریں۔ فارمیسی خدمات کے لئے 1-855-294-7048 پر کال کریں۔ نرس سے 7/24 بات کرنے کے لئے 1-844-897-5021 پر کال کریں۔

Arabic:

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بلغات وصيغ أخرى، مثل مطبوعة كبيرة، أو بطريقة برايل أو بصيغة صوتية، بدون تكلفة عليك. كما يمكنك الحصول عليها مترجمة عبر الهاتف بأي لغة. لطلب الخدمات اللغوية أو الصيغ الأخرى، اتصل بخدمات الأعضاء على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم 1-855-777-6617. رقم الهاتف النصي 1-855-362-5769. لخدمات الصيدلية اتصل بالرقم 1-855-294-7048. للتحدث مع ممرضة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، اتصل بالرقم 1-844-897-5021.

Telugu: మీరు ఈ సమాచారాన్ని ఇతర భాషలు మరియు పెద్ద ప్రింట్, బ్రైయిలీ మరియు ఆడియో లాంటి ఇతర ఫార్మాట్లలో మీకు ఎలాంటి ఖర్చు లేకుండా పొందగలరు. మీరు దీనిని ఏ భాషలోకి అయినా అనువదించబడి ఫోనులో కూడా పొందగలరు. భాషా సేవలు లేక ఇతర ఫార్మాట్ల కోసం, రోజుకు 24 గంటలు, వారానికి 7 రోజులు 1-855-777-6617 కు కాల్ చేయండి. టిటివై కోసం, 1-855-362-5769 కు కాల్ చేయండి. ఫార్మసీ సేవల కోసం 1-855-294-7048 కు కాల్ చేయండి. 24/7 నర్సుతో మాట్లాడటానికి, 1-844-897-5021 కు కాల్ చేయండి.

Dutch: Deze informatie is beschikbaar in andere talen en formaten, zoals in grote letters, braille en audio, zonder extra kosten voor u. De informatie kan ook telefonisch door een tolk voor u worden vertaald in elke gewenste taal. Voor verzoeken over vertaaldiensten of andere formaten kunt u de Ledenservice bellen op **1-855-777-6617**, 24 uur per dag en 7 dagen per week. Voor telex belt u **1-855-362-5769**. Voor apotheekdiensten belt u **1-855-294-7048**. Als u met een verpleegkundige wilt spreken, 24 uur per dag, 7 dagen per week, belt u **1-844-897-5021**.

Contenido

Bienvenida	1	Cuidado de la salud	35
Información de contacto importante	2	Cuidado de embarazo	36
Tarjeta de identificación de AmeriHealth		Programa Bright Start® para miembros	
Caritas Delaware	5	embarazadas.....	36
Elegibilidad y desafiliación	6	Coordinación de cuidados	38
Inscripción.....	6	Programas para el manejo de enfermedades	38
Cómo informar los cambios	6	Salud conductual	39
Si ya no es elegible para Medicaid o AmeriHealth		Servicios a largo plazo y de apoyo	42
Caritas Delaware	7	¿Qué son los servicios a largo plazo y de	
Plan Diamond State health Plan-Plus (DSHP-Plus)	8	apoyo (LTSS)?.....	42
Beneficios médicos	9	Servicios en el hogar o la comunidad	
Beneficios y servicios cubiertos	9	autodirigidos (HCBS)	45
Beneficios oftalmológicos.....	14	Sus derechos y responsabilidades	48
Beneficios dentales	14	Quejas formales, apelaciones y audiencias estatales	
Beneficios de transporte	15	imparciales	54
Programa Mission GED®	15	Quejas formales (reclamos).....	54
Tarjeta CARE.....	16	Apelaciones	54
Otros servicios	16	Audiencias estatales imparciales.....	56
Autorización previa	17	Fraude, despilfarro y abuso	58
Cómo escoger su proveedor de atención		Si tiene otro seguro	59
primaria (PCP)	21	Si recibe una factura o un estado de cuenta	59
Consultar a su PCP	21	Otros seguros y facturas	59
Ir al médico	21	Otros detalles del plan	60
Cómo cambiar de PCP.....	24	Notificación de cambio significativo	60
Especialistas	24	Dedicación a brindar atención de calidad.....	60
Proveedores fuera de la red.....	24	Evaluación de las tecnologías nuevas.....	60
Segunda opinión.....	25	Directivas médicas por adelantado	61
Atención de emergencia, de urgencia y		Decisión desfavorable de beneficio.....	61
otros tipos de atención	26	Denunciar abusos, negligencia y explotación.....	62
Emergencias	26	Incidentes críticos	62
Atención de urgencia.....	26	Aviso de prácticas de privacidad	63
Servicios hospitalarios.....	31	¿De qué otra manera utilizamos o compartimos su	
Atención de rutina	31	información de salud?.....	69
Atención posestabilización.....	31	Nuestras responsabilidades	69
Cómo obtener atención cuando está lejos de casa ...	32	Cambios a los términos de este aviso.....	69
Telemedicina.....	32	Glosario	70
Recetas médicas.....	33		
Medicamentos de venta libre (OTC).....	33		
Autorización previa para medicamentos.....	33		
Farmacia	33		
Cuidado de la salud de adultos.....	35		
Cuidado de la salud de niños.....	35		

Aviso especial de AmeriHealth Caritas Delaware

AmeriHealth Caritas Delaware es una organización de atención administrada (MCO), o plan de salud, que se asegura de que usted y sus familiares cubiertos reciban la atención apropiada. Ayudamos a que usted y los miembros cubiertos de su familia se mantengan saludables. Trabajamos para asegurarnos de que usted y su familia cubierta sean tratados con la dignidad y el respeto que se merecen. De igual forma, trabajamos para asegurarnos de que sus servicios de atención médica se proporcionen de una manera que sea privada y confidencial. En AmeriHealth Caritas Delaware nos dedicamos a usted.

Nuestra misión

Nuestra misión en AmeriHealth Caritas Delaware es ayudar a las personas a:

- Recibir atención.
- Mantener una buena salud.
- Desarrollar comunidades saludables.

Cómo podemos ayudarlo

El equipo de Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware está disponible para ayudarlo las 24 horas del día, los siete días de la semana. Podemos ayudarlo con las siguientes preguntas:

- ¿Cómo puedo obtener atención médica?
- ¿Cómo puedo escoger a mi proveedor de atención primaria (PCP) y encontrar un hogar médico?
- ¿Cómo puedo encontrar un proveedor de salud conductual?
- ¿Cómo puedo obtener mis registros médicos?
- ¿Cómo puedo obtener una lista de los proveedores de AmeriHealth Caritas Delaware?
- ¿Qué servicios y beneficios están cubiertos?
- ¿Cómo puedo obtener información sobre servicios para necesidades especiales?
- ¿Qué debo hacer si recibo una factura?
- ¿Cómo puedo presentar una queja formal o una apelación?

Comuníquese con nosotros al **1-855-777-6617 (TTY-855-362-5769)** para hablar con un representante de Servicios al Miembro las

24 horas del día, los siete días de la semana. O ingrese a **www.amerihealthcaritasde.com**.

En Internet

Hemos hecho que sea más fácil para usted encontrar lo que busca en nuestro sitio de Internet.

Ingrese a **www.amerihealthcaritasde.com** para obtener la siguiente información:

- Ayuda para buscar un proveedor. Busque en nuestro directorio de proveedores en Internet para encontrar un proveedor cercano a usted.*
- Beneficios y servicios.
- Pautas de salud preventiva y pruebas de detección recomendadas.
- Aviso de prácticas de privacidad de la Ley de Responsabilidad y Portabilidad de Seguros de Salud (HIPAA).
- Derechos y responsabilidades del miembro.
- Quejas formales, apelaciones y audiencias estatales imparciales.
- Servicios comunitarios.
- Información de contacto.
- Su portal de miembro.

Si no tiene acceso a Internet, la mayoría de la información antes mencionada está incluida en este manual. Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 855-362-5769)**.

* 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 impresa del listado.

Otros idiomas y formatos

AmeriHealth Caritas Delaware puede proporcionar materiales escritos para los miembros en idiomas distintos al inglés y en otros formatos para las personas con impedimentos visuales.

Estos materiales son gratuitos.

Otros idiomas y formatos (continuación)

Llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617** (TTY-855-362-5769) para solicitar materiales para miembros, incluido este Manual del Miembro, en otro idioma o formato. Si usted no habla inglés, podemos ayudarlo. Nuestro servicio de la línea de idiomas cuenta con representantes que hablan otros idiomas distintos al inglés.

Se encuentran disponibles servicios de Lenguaje de Señas Americano (ASL). Comuníquese con Servicios al Miembro al **1-855-777-6617** (TTY-855-362-5769). Llame a Servicios al Miembro dos semanas antes de la fecha de servicio para coordinar los servicios de ASL.

Si su PCP o especialista no puede proporcionarle un intérprete para sus citas, AmeriHealth Caritas Delaware también proporcionará un intérprete para ayudarlo. Los servicios de interpretación no tienen ningún costo. Comuníquese con nosotros al **1-855-777-6617** (TTY-855-362-5769) para comunicarlo con la línea de idiomas para recibir servicios de interpretación.

Competencia cultural

El objetivo de nuestro programa de competencia cultural es garantizar que todos nuestros miembros, incluidos aquellos con un dominio limitado del idioma inglés y orígenes culturales y étnicos diversos, e independientemente de su género, orientación sexual o identidad de género, puedan acceder a servicios médicos de calidad. Reconocemos que, junto con nuestros proveedores participantes, es nuestra responsabilidad satisfacer las necesidades únicas de nuestra diversidad de miembros a través de información y servicios relacionados con la salud apropiados.

TTY

Si usted es sordo o tiene problemas de audición, nuestro número TTY es **1-855-362-5769**. También puede llamar al servicio de retransmisión de Delaware al **711** o **1-800-232-5460**.

Información de contacto importante

Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware.....**1-855-777-6617** (TTY-855-362-5769)
Disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Servicios de Farmacia para el Miembro.....**1-877-759-6257**
Disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Defensor del Miembro.....**1-833-669-7674**

Un defensor del miembro es alguien del plan que puede asistir a los miembros, a los proveedores médicos y a los administradores de casos con la obtención de atención, la programación de citas y con las quejas formales y apelaciones. Llame a este número para hablar con un defensor del miembro.

Línea de Enfermería 24/7.....**1-844-897-5021**

Nuestra línea de enfermería 24/7 es un servicio confidencial al que puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los enfermeros capacitados pueden responder preguntas sobre su salud y darle información cuando su PCP no esté disponible. También pueden ayudarlo a decidir qué tipo de atención necesita.

Cuando llame a la línea sin cargo de enfermería 24/7, el enfermero:

- Le hará preguntas sobre su salud.
- Le dará información sobre cómo cuidar de sí mismo en el hogar, cuando sea apropiado.
- Le dará información para ayudarlo a decidir qué otro tipo de atención necesita.

Salud conductual.....**1-855-777-6617** (TTY-855-362-5769)

Servicios para crisis de salud conductual 24/7

Los servicios para crisis de salud conductual están disponibles en todo el estado de la División de Abuso de Sustancias y Salud Mental de Delaware (Delaware Division of Substance Abuse and Mental Health).

Línea de prevención del suicidio y crisis	988
Zona norte de Delaware (Condado de New Castle)	1-800-652-2929
Zona sur de Delaware (Condados de Kent y Sussex)	1-800-345-6785

El personal de Servicios de Intervención en Situación de Crisis está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana para ayudar a la gente con problemas personales o familiares serios. Estos problemas pueden incluir depresión, ansiedad, sentimientos de desesperanza, pensamientos suicidas, delirios, paranoia, mal uso de drogas o alcohol y cambios de vida importantes, como pérdida del trabajo o de una relación importante. Los miembros pueden llamar o visitar la ubicación de intervención en situación de crisis que esté más cerca de ellos, incluyendo:

Zona norte de Delaware	Zona sur de Delaware
<p>Mobile Crisis Intervention Services (MCIS) Herman Holloway Health Campus 1901 North DuPont Highway, Springer Building New Castle, DE 19720 1-302-577-2484</p> <p>NET Detox 3301 Kirkwood Highway Wilmington, DE 19804 1-302-691-0140</p> <p>Recovery Innovations Crisis/Restart Program 659 East Chestnut Hill Newark, DE 19711 Programa Restart: 1-302-300-3100 Centro de Crisis: 1-302-318-6070</p>	<p>Mobile Crisis Intervention Services (MCIS) 700 Main Street (rear entrance) Ellendale, DE 19941 1-302-424-5550</p> <p>Harrington Detox 1 East Street Harrington, DE 19952 1-302-786-7800</p> <p>Recovery Response Center 700 Main Street Ellendale, DE 19941 1-302-424-5660</p>

Coordinación de cuidados

Si tiene alguna pregunta acerca del programa de Coordinación de cuidados, llame a Coordinación de cuidados de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-844-623-7090 (TTY 1-855-349-6281)**.

Administración de casos LTSS

Si tiene alguna pregunta sobre el programa de Administración de casos LTSS, comuníquese con Manejo de Casos de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617 (TTY-855-362-5769)**.

Bienvenida

Servicios de transporte de ModivCare

Los servicios de transporte para casos que no son de emergencia son proporcionados por Medicaid de Delaware. Este servicio no está disponible para los miembros del Programa Delaware Healthy Children (DHCP).

Transporte para casos que no son de emergencia.....1-866-412-3778
Línea directa de ¿Dónde está mi transporte?.....1-866-896-7211
Línea directa de fraude, despilfarro y abuso de AmeriHealth Caritas Delaware.....1-866-833-9718

Puede escribirle a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware a:

AmeriHealth Caritas Delaware
P.O. Box 80100
London, KY 40742-0100

Para solicitar registros médicos, comuníquese con:

Attn: Compliance Department
220 Continental Drive, Suite 300
Newark, DE 19713
Fax: 1-302-722-4355

Información de contacto del estado

Administrador de beneficio médico — Inscripción.....1-800-996-9969
Llame a este número para obtener orientación para elegir una organización de atención médica administrada (MCO) y para inscribirse o desafiliarse de un plan de salud.

Relaciones con los clientes, División de Servicios Sociales del estado de Delaware1-800-372-2022 o 1-302-571-4900

Centro de informe de cambios.....1-866-843-7212

Línea para dejar de fumar de Delaware.....1-866-409-1858

Encuentre su oficina local del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware en dhss.delaware.gov.

Mi número de identificación de AmeriHealth Caritas Delaware (escriba su número): _____

Números de identificación de AmeriHealth Caritas Delaware de otros miembros de la familia: _____

Mi proveedor de atención primaria (PCP) u hogar médico: _____

Proveedor de atención primaria u hogar médico de mi hijo: _____

Mi proveedor de salud conductual: _____

Proveedor de salud conductual de mi hijo: _____

Mi dentista: _____

Dentista de mi hijo: _____

Mi coordinador de cuidado de AmeriHealth Caritas Delaware: _____

El coordinador de cuidado de mi hijo de AmeriHealth Caritas Delaware: _____

Mi administrador de caso LTSS de AmeriHealth Caritas Delaware: _____

Tarjeta de identificación de AmeriHealth Caritas Delaware

Después de que se inscriba en AmeriHealth Caritas Delaware, recibirá una tarjeta de identificación de AmeriHealth Caritas Delaware. Si no ha recibido su tarjeta o si la perdió, llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617 (TTY-855-362-5769)** para obtener una tarjeta nueva. Los miembros también pueden ordenar una tarjeta nueva a través del Portal de Miembros. Su tarjeta de identificación de AmeriHealth Caritas Delaware es muy importante; llévela siempre con usted.

Si necesita usar sus beneficios médicos, farmacéuticos, de salud mental o de uso de sustancias antes de obtener su tarjeta de identificación de AmeriHealth Caritas Delaware, llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 855-362-5769)**.

Tarjeta de identificación de Medicaid del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware (DHSS)

También obtendrá una tarjeta de identificación de Medicaid del DHSS. Si pierde su tarjeta de identificación de Medicaid, llame a Relaciones con los clientes de Medicaid de Delaware al **1-866-843-7212** o **1-302-571-4900**.

Conserve todas las tarjetas. Si necesita ayuda o si tiene preguntas sobre sus tarjetas, llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617 (TTY 855-362-5769)**.


Cosas que debe saber sobre sus tarjetas de identificación de seguro médico


Debe presentar sus tarjetas de seguro médico en cada visita al consultorio de un proveedor médico y farmacia, incluidas sus citas de salud conductual. Debe presentar su:


- Tarjeta de identificación de AmeriHealth Caritas Delaware.
- Tarjeta de identificación de Medicaid.
- Cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga.

Es importante tener siempre con usted todas sus tarjetas.

Ejemplo de cómo se verá su tarjeta de identificación

		Diamond State Health Plan-Plus	
Member name John L. Doe		Primary doctor PCP first name, PCP last name Group name	
AmeriHealth Caritas Delaware ID 123456789		PCP phone number X-XXX-XXX-XXXX	
Sex: M	Date of birth: MM/DD/YYYY	Effective date MM/DD/YYYY	
State ID: 1234567890123			
Copays ER: \$0 PCP: \$0 SPEC: \$0 RX(G): \$1 RX(B): \$3 DENTAL: \$3			
<i>Limits may apply to some services. Not transferable</i>			

		www.amerithealthcaritasde.com	
Always carry your AmeriHealth Caritas Delaware card. You'll need it to get your benefits. Go to your AmeriHealth Caritas Delaware primary care provider (PCP) for medical care.			
Emergency room: Go to an emergency room near you if you believe your medical condition may be an emergency. If you get emergency care, please notify your PCP.			
Out-of-area care: Report out-of-area care to AmeriHealth Caritas Delaware and your PCP within 48 hours.			
Mental health, drug, and alcohol services: Call Member Services at 1-855-777-6617.			
Member Services 1-855-777-6617 TTY 1-855-362-5769		Provider Services and prior authorization 1-855-707-5818 Report Medicaid fraud 1-866-833-9718	
AmeriHealth Caritas Delaware Claims Processing P.O. Box 80100, London, KY 40742-0100		Pharmacy Member Services 1-855-294-7048 or TTY 711 Pharmacy RxBIN # 600428 Pharmacy RxPCN # 07710000 Pharmacy Provider Services: 1-888-987-6396	
<i>All other insurance payers must be billed before AmeriHealth Caritas Delaware, payer of last resort.</i>			

		Diamond State Health Plan-Plus	
Member name John L. Doe		Primary doctor PCP first name, PCP last name Group name	
AmeriHealth Caritas Delaware ID 123456789		PCP phone number X-XXX-XXX-XXXX	
Sex: M	Date of birth: MM/DD/YYYY	Effective date MM/DD/YYYY	
State ID: 1234567890123			
Copays ER: \$0 PCP: \$0 SPEC: \$0 RX(G): \$0 RX(B): \$0 DENTAL: \$3			
<i>Limits may apply to some services. Not transferable</i>			

		www.amerithealthcaritasde.com	
Always carry your AmeriHealth Caritas Delaware card. You'll need it to get your benefits. Go to your AmeriHealth Caritas Delaware primary care provider (PCP) for medical care.			
Emergency room: Go to an emergency room near you if you believe your medical condition may be an emergency. If you get emergency care, please notify your PCP.			
Out-of-area care: Report out-of-area care to AmeriHealth Caritas Delaware and your PCP within 48 hours.			
Mental health, drug, and alcohol services: Call Member Services at 1-855-777-6617.			
Member Services 1-855-777-6617 TTY 1-855-362-5769		Provider Services and prior authorization 1-855-707-5818 Report Medicaid fraud 1-866-833-9718	
AmeriHealth Caritas Delaware Claims Processing P.O. Box 80100, London, KY 40742-0100		Pharmacy Member Services 1-855-294-7048 or TTY 711 Pharmacy RxBIN # 600428 Pharmacy RxPCN # 07710000 Pharmacy Provider Services: 1-888-987-6396	
<i>All other insurance payers must be billed before AmeriHealth Caritas Delaware, payer of last resort.</i>			

Elegibilidad y desafiliación

Es fácil obtener atención con AmeriHealth Caritas Delaware.

Inscripción

Si usted es elegible para Medicaid, la División de Servicios Sociales de Delaware le dará la oportunidad de escoger una organización de atención administrada (MCO) para usted y para los miembros cubiertos de su familia. Si no elige una MCO, se le asignará una automáticamente. Un administrador de beneficios médicos de Medicaid puede ayudarlo si usted:

- Decide cambiar de planes de salud.
- Tiene preguntas sobre su elección de planes de salud.

Puede hablar con un administrador de beneficios médicos llamando al **1-800-996-9969**.

Los miembros de AmeriHealth Caritas Delaware pueden llamar a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

Completar el paquete de bienvenida de miembro nuevo

Una vez que esté inscrito en AmeriHealth Caritas Delaware, recibirá un paquete de bienvenida. El manual que está leyendo es parte de ese paquete de bienvenida. Este manual contiene información sobre todos sus beneficios y servicios. El paquete también contiene una evaluación médica personal. Lea y responda cada pregunta lo mejor que pueda. Envíenos la evaluación por correo postal en el sobre con nuestra dirección impresa que se incluye en su paquete de bienvenida.

Cambiar su plan de beneficios médicos

Cuando está inscrito en un plan de salud, tiene un máximo de 90 días para cambiar de planes. También se le permite cambiar su plan cada año durante el periodo de inscripción abierta del 1 de octubre al 31 de octubre. Si quiere cambiar su plan, llame al administrador de beneficios médicos al **1-800-996-9969**.

Cómo informar los cambios

Agregar o quitar miembros

Si tiene un bebé nuevo o agrega un miembro nuevo a su familia, llame al Centro de Cambios de DHSS al **1-866-843-7212**. También tiene que informarle al Centro de Cambios si un miembro de su familia muere o se muda de su hogar.

Si se muda

Si se muda a una nueva dirección o cambia su número telefónico, llame al Centro de Informe de Cambios de DHSS al **1-866-843-7212**. Luego debe llamar a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

Accidente o lesión laboral

Llame inmediatamente a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** si aplica alguna de las siguientes opciones:

- Un reclamo de indemnización laboral.
- Una demanda pendiente por lesión personal o por negligencia médica.
- Estuvo involucrado en un accidente de tránsito.
- Sufrió alguna lesión o recibió atención médica en un lugar donde una compañía aseguradora diferente o un abogado haya estado o estará involucrado.

Elegibilidad y desafiliación

Si ya no es elegible para Medicaid o AmeriHealth Caritas Delaware

Perderá sus beneficios de AmeriHealth Caritas Delaware (será desafiliado de AmeriHealth Caritas Delaware) si:

- Ya no es elegible para Medicaid o para AmeriHealth Caritas Delaware.
- Se muda fuera de Delaware.
- Hay evidencia de que ha cometido fraude o falsificación o ha hecho uso no autorizado o abusado de servicios médicos.
- Ha llegado la fecha en que se hará efectiva la desafiliación que solicitó (consulte abajo cuándo puede solicitar su desafiliación).
- Se inscribe en un programa que no es elegible para el Plan Diamond State Health.
- No completa los documentos de reinscripción requeridos.
- Se convierte en recluso de una institución pública.

No perderá sus beneficios de AmeriHealth Caritas Delaware si:

- Su estado de salud cambia.
- Usa más servicios de atención médica.

Puede solicitar su desafiliación de AmeriHealth Caritas Delaware:

- Por causa, en cualquier momento. Una causa incluye, entre otras:
 - Se muda fuera de Delaware.
 - No puede acceder a los proveedores o servicios cubiertos.
 - Requiere atención especializada por una condición crónica y usted, AmeriHealth Caritas Delaware y el estado acuerdan que la reasignación a otro plan médico resultará en un cuidado mejor o más apropiado.

- Recibe atención médica de mala calidad.
- Solicita un servicio que AmeriHealth Caritas Delaware no cubre debido a objeciones morales o religiosas.
- Puede desafiliarse en cualquier momento si no puede obtener todos los servicios relacionados que solicita a la vez, dentro de la red de AmeriHealth Caritas Delaware, para evitar riesgos innecesarios para usted.
- Puede desafiliarse en cualquier momento si el estado sanciona al plan y esto resulta en una gestión temporal o que el plan deba pagar una multa.

La desafiliación de AmeriHealth Caritas Delaware se hace efectiva el primer día del mes siguiente.

Si tiene preguntas sobre Medicaid, comuníquese con el Departamento de Relaciones con los Clientes de Medicaid de Delaware al **1-866-843-7212** o **1-302-571-4900**.

Si tiene preguntas sobre AmeriHealth Caritas Delaware, comuníquese con Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)

Muchos de los miembros que tienen cobertura médica de Medicaid de Delaware están inscritos en el programa de atención administrada del Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus). Una organización de atención administrada, o MCO, es un plan de salud que coordina su atención médica. AmeriHealth Caritas Delaware es su MCO. Los beneficios que usted recibe de AmeriHealth Caritas Delaware dependen del tipo de cobertura que tiene de Medicaid de Delaware.

En AmeriHealth Caritas Delaware estamos comprometidos con usted. Para respaldar sus necesidades, necesitamos que nos ayude. Por favor, recuerde:

- Informar a su oficina del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware (DHSS), a AmeriHealth Caritas Delaware y a sus proveedores de atención médica sobre cualquier cambio que pueda afectar su membresía o sus necesidades o beneficios de atención médica. Algunos ejemplos incluyen, entre otros, lo siguiente:
 - Está embarazada.
 - Acaba de tener un bebé.
 - Cambia su domicilio o número de teléfono.
 - Usted o uno de sus hijos tiene otro seguro médico.
 - Padece de una afección médica especial.
 - El tamaño de su familia cambia.
 - Se muda fuera del condado o del estado.
- Para mantener sus beneficios, asegúrese de que su información esté al día en su oficina local de DHSS. Para informar un cambio (como uno de los ejemplos antes mencionados), llame a DHSS al número **1-866-843-7212**.

- Colaborar con AmeriHealth Caritas Delaware y nuestros proveedores médicos. Esto significa seguir las pautas que le damos sobre AmeriHealth Caritas Delaware y seguir las instrucciones de cuidado proporcionadas por su proveedor médico. Esto incluye:
 - Programar citas con su proveedor de atención médica.
 - Cancelar las citas a las que no puede asistir.
 - Llamar a AmeriHealth Caritas Delaware cuando tenga preguntas.
- Tratar con respeto y dignidad a sus proveedores médicos y su personal.
- Hablar con su proveedor médico para acordar los objetivos de su tratamiento, en la medida en que pueda hacerlo.
- Hablar con su proveedor médico para poder entender sus problemas médicos, en la medida en que pueda hacerlo.

Si tiene alguna pregunta sobre sus responsabilidades o si necesita más información, llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**).

Beneficios y servicios cubiertos

Beneficios médicos

El Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware (DHSS) determina los beneficios y servicios cubiertos que usted recibe. Debe usar un proveedor de la red de AmeriHealth Caritas Delaware para obtener estos beneficios y servicios, salvo que:

- Los servicios sean servicios de emergencia.
- Los servicios son servicios de planificación familiar. Usted es libre de elegir a cualquier proveedor de planificación familiar, incluso aquellos que no están en la red de AmeriHealth Caritas Delaware.
- Obtiene autorización previa (aprobación previa) para usar un proveedor que no está en la red de AmeriHealth Caritas Delaware.

La siguiente es una lista de los beneficios y servicios cubiertos y las limitaciones. Algunos servicios están cubiertos por el plan estatal Medicaid de Delaware. Estos servicios incluyen:

- Servicios dentales
- Servicios de atención pediátrica extendida recetada (PPEC) para niños que son médica o tecnológicamente dependientes.
- Transporte médico en situaciones que no son emergencias.
- Servicios especializados para residentes de establecimientos de enfermería no incluidos en los servicios cubiertos.
- Servicios de empleo y apoyos afines proporcionados a través del programa Pathways para miembros elegibles.
- Servicios de salud conductual adicionales, como:
 - Más de 30 visitas al consultorio para servicios de salud conductual por año calendario para miembros de 17 años o menos.
 - Algunos servicios de salud conductual para los miembros que participan en PROMISE.

Llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** para más información sobre cómo acceder a estos servicios del estado.

Algunos servicios no están cubiertos por el plan estatal de Medicaid de Delaware ni por AmeriHealth Caritas Delaware. Algunos de esos servicios incluyen:

- Servicios que no son médicamente necesarios.
- Aborto, excepto en ciertas circunstancias.
- Tratamientos de infertilidad.
- Servicios cosméticos.
- Servicios fuera de los Estados Unidos continentales (los pagos directos o indirectos a individuos o entidades fuera del país están prohibidos).

Llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** para una lista completa de los servicios no cubiertos o preguntas.

La siguiente es una lista de los beneficios y servicios cubiertos y las limitaciones. Comuníquese con Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** para obtener información completa.

Beneficios y servicios cubiertos

Plan Diamond State Health-Plus (DSHP-Plus)		Servicios a largo plazo y de apoyo del Plan Diamond State Health-Plus (DSHP-Plus LTSS)
Servicios	Cubiertos	Cubiertos
Visitas de rutina al consultorio del médico, chequeos médicos y consultas por enfermedad	✓	✓
Pruebas y estudios, exámenes de laboratorio y radiografías	✓	✓
Farmacia	✓	✓
Servicios de coordinación de cuidados y administración de casos	✓	✓
Servicios para la vista: exámenes oftalmológicos de rutina	✓ (cada 12 meses)	✓ (cada 12 meses)
Servicios para la vista: gafas o lentes de contacto	✓ (cada 12 meses)	✓ (cada 12 meses)
Servicios dentales para adultos (de 21 años o más)	✓ Máximo anual del programa por persona: \$1,000 Posible máximo de emergencia adicional por persona: \$1,500	✓ Máximo anual del programa por persona: \$1,000 Posible máximo de emergencia adicional por persona: \$1,500
Visitas a especialistas	✓	✓
Servicios quiroprácticos	✓ (Cuando sea médicamente necesario)	✓ (Cuando sea médicamente necesario)
Hospital: atención médica hospitalaria o ambulatoria	✓	✓
Centros de cirugía ambulatoria	✓	✓
Cirugía: hospitalaria o ambulatoria	✓	✓
Servicios para trastornos de salud conductual y uso de sustancias	✓	✓

Beneficios y servicios cubiertos

Plan Diamond State Health-Plus (DSHP-Plus)		Servicios a largo plazo y de apoyo del Plan Diamond State Health-Plus (DSHP-Plus LTSS)
Servicios	Cubiertos	Cubiertos
Servicios en un centro para enfermos terminales	✓	✓
Ambulancia	✓ (Cuando sea médicamente necesario)	✓ (Cuando sea médicamente necesario)
Servicios de enfermería privada	✓ (Cuando sea médicamente necesario)	✓ (Cuando sea médicamente necesario)
Equipos médicos duraderos (DME)	✓ (Cuando sea médicamente necesario)	✓ (Cuando sea médicamente necesario)
Terapia física, del habla y ocupacional	✓ (Cuando sea médicamente necesario)	✓ (Cuando sea médicamente necesario)
Establecimiento de enfermería especializada	Hasta 30 días por año (Cuando sea médicamente necesario)	✓ (Cuando sea médicamente necesario)
Servicios adicionales provistos por organizaciones de atención administrada (MCO)		
Acceso a nuestro Centro de Bienestar Comunitario	✓	✓
Clases gratuitas para el control de peso en nuestro Centro de Bienestar Comunitario mediante colaboración comunitaria	✓	No está cubierto
Tarjeta CARE para incentivar a los miembros a realizar conductas saludables que producen mejores resultados de salud	✓	No está cubierto
Programas para el manejo de enfermedades con incentivos para resultados saludables	✓	No está cubierto

Beneficios y servicios cubiertos

Plan Diamond State Health-Plus (DSHP-Plus)		Servicios a largo plazo y de apoyo del Plan Diamond State Health-Plus (DSHP-Plus LTSS)
Servicios	Cubiertos	Cubiertos
Programa telefónico gratuito a través de SafeLink	Disponible para los miembros que califiquen	Disponible para los miembros que califiquen
Programa Mission GED: cubre los gastos del examen para los miembros que desean obtener su diploma GED	✓	✓
Kit Safe-at-Home (seguro en el hogar): disponible para aquellos con un diagnóstico de Alzheimer o demencia que viven en un entorno comunitario y se ha determinado que existe el riesgo de que se escapen.	No está cubierto	✓
<p>Servicios legales: disponible para miembros de LTSS que viven en la comunidad y que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inquilinos en riesgo de perder su hogar debido a un aviso de desalojamiento del arrendador; una amenaza de desalojamiento; o que están experimentando condiciones de vida precarias. • Receptor de beneficios de salud pública que han sufrido interrupciones o reducciones de beneficios en los últimos 12 meses. • Interesados en trabajar con un abogado para preparar una directiva médica por adelantado con el fin de documentar sus preferencias de planificación para el final de su vida y de tratamiento médico. <p>Los servicios los proporcionará Delaware Community Legal Aid Society, Inc. La elegibilidad será determinada por su administrador de caso.</p>	No está cubierto	✓

Plan Diamond State Health-Plus (DSHP-Plus)		Servicios a largo plazo y de apoyo del Plan Diamond State Health-Plus (DSHP-Plus LTSS)
Servicios	Cubiertos	Cubiertos
Asesoría financiera: disponible para los miembros que viven en la comunidad y que están sufriendo o han expresado preocupación por una inestabilidad de vivienda.	✓	✓
Weight Watchers: membresía en línea gratuita por seis meses para los miembros con un diagnóstico de diabetes	✓	No cubierto para la membresía LTSS o LifeSpan Waiver
Programas de bienestar basados en el plan y comunitarios.	✓	No está cubierto
Servicios y apoyos domiciliarios para ayudar a los miembros que califican a evitar estadías en hogares de ancianos	✓	✓
Beneficio de bienvenida a casa de hasta \$6,000, que ayuda a los miembros que califican con LTSS a mudarse de un establecimiento de enfermería a su hogar. Puede usarse para asistencia con el alquiler.	No cubierto	✓

Beneficios mejorados (como sea necesario) para los miembros con Servicios a Largo Plazo y de Apoyo del Plan Diamond State Health-Plus (DSHP-Plus LTSS)

Se requiere aprobación previa para:

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

Beneficios y servicios cubiertos

Equipos médicos duraderos (DME) y suministros médicos

Los miembros que viven o reciben servicios de un centro médico autorizado pueden optar por obtener ciertos equipos médicos duraderos (DME) del proveedor. En algunos casos, el proveedor puede proporcionar el equipo al miembro durante una estadía hospitalaria. En otros casos, el DME se puede proporcionar sobre una base permanente. El equipo proporcionado debe ser médicamente necesario y puede requerir autorización previa. Su proveedor lo ayudará a obtener cualquier DME necesario. Para obtener más información, los miembros pueden comunicarse con Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

Por lo general, los suministros médicos son:

- Desechables.
- Necesarios para el cuidado de una condición médica.
- Utilizados en el hogar.

Estos no incluyen:

- Artículos para el cuidado personal (como desodorante, talco, polvo de baño, jabón, pasta dental, solución para lavado de ojos o de lentes de contacto).
- Fármacos o medicamentos orales o inyectables de venta libre.

Por lo general, un DME es un artículo o dispositivo que:

- Se puede utilizar más de una vez.
- Se utiliza principalmente para un propósito médico.
- Se usa en el hogar.

Algunos ejemplos de DME son tanques de oxígeno, camas médicas especiales, andadores y sillas de ruedas. Algunos ejemplos de suministros son pañales, catéteres y suministros para el control de la diabetes. Algunos DME necesitan autorización previa. Su PCP o especialista solicitará la autorización previa de AmeriHealth Caritas Delaware antes de que usted obtenga el DME.

Consulte la sección Autorización previa en la **página 16** de este manual para obtener más información.

Servicios de un establecimiento de enfermería especializada

AmeriHealth Caritas Delaware cubre la atención especializada a corto plazo en un establecimiento de enfermería cuando el plan contempla que el miembro vuelva a su hogar. Este tipo de atención necesita la autorización previa de AmeriHealth Caritas Delaware. Su PCP o especialista solicitará la autorización previa por usted antes de que acuda al establecimiento de enfermería. AmeriHealth Caritas Delaware cubre el cuidado a largo plazo en un establecimiento de enfermería cuando el Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware (DHSS) confirma que un miembro califica para ese nivel de atención.

Beneficios oftalmológicos

Los beneficios oftalmológicos están disponibles para los miembros de todas las edades. Esto incluye un examen de visión de rutina cada 12 meses. Estos miembros también son elegibles para obtener gafas o lentes de contacto cada 12 meses. Llame a su oftalmólogo o al oftalmólogo de su hijo para programar un examen de visión de rutina. Llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** para obtener más información.

Beneficios dentales

Miembros de 20 años o menos:

Los servicios dentales están disponibles para los miembros de Medicaid de Delaware de 20 años o menos, a través del Programa de Tarifa por servicio (FFS) de Medicaid de Delaware. Estos servicios no son parte de los servicios proporcionados por AmeriHealth Caritas Delaware. Si tiene preguntas sobre sus beneficios dentales, llame a Relaciones con los Clientes de Medicaid de Delaware al **1-800-372-2022** o **1-302-571-4900**.

Beneficios y servicios cubiertos

Miembros de 21 años o más:

Los servicios dentales están disponibles para los miembros de Medicaid de Delaware de 21 años o más, a partir del 1 de octubre de 2020. Esto incluye \$1,000 de cobertura por año para servicios dentales, como limpiezas, radiografías, empastes para las caries y más. Cada visita requiere un copago de \$3.

Para detalles sobre los servicios cubiertos, visite amerihealthcaritasde.com/dental.

Beneficio de emergencia

Los miembros de Medicaid de Delaware de 21 años o más también están inscritos en un beneficio dental de emergencia. Una vez que haya agotado su beneficio estándar de \$1,000, es posible que tenga acceso a hasta un máximo de \$1,500 de cobertura por año para trabajo dental que cumpla con los criterios de beneficios extendidos.

Beneficios de transporte

Los miembros de Medicaid que reúnen los requisitos para obtener los beneficios completos de Medicaid y que necesitan servicios de transporte para poder recibir los servicios cubiertos por Medicaid de los proveedores inscritos en el programa de AmeriHealth Caritas Delaware pueden obtener servicios de transporte. Este servicio está disponible si usted no tiene acceso a un vehículo.

Si tiene una emergencia, llame al **911** de inmediato.

Para transporte médico que no sea de emergencia, llame a ModivCare al **1-866-412-3778** de lunes a viernes de 7 a. m. a 4 p. m., o programe su transporte en línea en cualquier momento a través de <https://member.logisticare.com>.

Puede consultar el estado de su transporte llamando al **1-866-896-7211**.

Recuerde:

- Debe llamar por lo menos tres días hábiles antes de su cita para programar su transporte. También debe especificar si necesita adaptaciones especiales como silla de ruedas, camilla, etc.
- Deberá saber la dirección, la ciudad y el código postal de la ubicación de su cita.
- Deberá tener su número de identificación de miembro de Medicaid cuando llame para programar su transporte.

Programa Mission GED®

¿Sabía usted que mientras más educación adquiera, esto puede ayudarlo a encontrar un trabajo mejor, ganar más dinero y mejorar su salud? Si no ha obtenido su diploma de secundaria, podemos ayudarlo. Los miembros pueden tomar los exámenes pre-GED y GED gratuitamente. Incluso podemos proporcionar un orientador del programa para que lo ayude en cada paso de este camino.

Gastos: Cuando se inscribe en el programa Mission GED, puede tomar sus exámenes gratuitamente. AmeriHealth Caritas Delaware proporcionará cupones para los exámenes.*

Orientación: Una vez que se inscribe en las clases GED, un orientador del programa de AmeriHealth Caritas Delaware trabajará con usted. Su orientador del programa se comunicará con usted periódicamente para ofrecerle apoyo y alentarle en su camino.

Para más información, llame al **1-844-623-7090 (TTY 1-855-362-5769)** o visite www.amerihealthcaritasde.com/GED.

* AmeriHealth Caritas Delaware solamente cubrirá los costos de su examen pre-GED y GED. Todos los demás costos, como la matrícula del programa, son responsabilidad del miembro.

Beneficios y servicios cubiertos

Tarjeta CARE

Este beneficio no está disponible para Servicios a Largo Plazo y de Apoyo (LTSS) o la membresía Lifespan Waiver.

Con la tarjeta CARE de AmeriHealth Caritas Delaware, puede obtener recompensas por hacer cosas que lo ayudan a mantenerse saludable.

Para empezar a obtener recompensas, todo lo que tiene que hacer es completar la Evaluación de riesgos de salud para los miembros nuevos o una de las pruebas o evaluaciones de salud recomendadas. Los miembros pueden ganar:

- Evaluación de riesgos de salud
 - \$25 por completar una única vez la Evaluación de riesgos de salud dentro de 60 días de afiliarse a AmeriHealth Caritas Delaware.
- Salud de bebés y niños
 - \$25 por completar las seis visitas de rutina desde el nacimiento hasta los 15 meses.
 - \$25 por completar una visita de rutina anual para menores de tres a 20 años.
- Cuidado de la mujer
 - \$25 por completar una prueba de detección de cáncer de mama, una por año para las mujeres de 50 a 74 años.
 - \$25 por completar una prueba de detección de cáncer de cuello uterino, una cada tres años para las mujeres de 21 a 64 años.
- Diabetes
 - \$25 por completar una prueba de HbA1c una vez al año con un resultado < (inferior a) 8%.
- Salud del corazón
 - \$25 por realizarse un chequeo anual de la presión arterial con un resultado de 140/90 o menos.

Para obtener más información, visite amerihealthcaritasde.com/carecard.

Los premios elegibles del programa de la tarjeta CARE están sujetos a cambio. AmeriHealth Caritas Delaware lo notificará antes de hacer un cambio.

Una vez que su médico nos notifique que ha completado una actividad saludable, agregaremos premios a su tarjeta. Es posible que los miembros no sean elegibles para obtener todos los premios ofrecidos.

Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Otros servicios

Hay otros servicios y apoyos comunitarios que podrían estar disponibles a través de los programas del condado o del departamento de salud pública en su área. AmeriHealth Caritas Delaware puede ayudarlo a acceder a esos servicios y podemos ayudarlo a explorar cualquier costo que puede ser aplicable a su caso. Podemos ayudarlo a encontrar posibles formas de cubrir esos costos.

El personal de AmeriHealth Caritas Delaware trabaja con otras agencias, tales como su proveedor de atención primaria (PCP) y otras organizaciones y agencias estatales, para ayudarlo a organizar su tratamiento y apoyo.

Para obtener más información, comuníquese con Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

Autorización previa

La autorización previa es una aprobación de AmeriHealth Caritas Delaware para obtener un servicio de atención médica. Algunos servicios deben ser aprobados como “medicamente 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.”

AmeriHealth Caritas Delaware respetará sus autorizaciones previas existentes (preautorizaciones) para beneficios y servicios durante los primeros 90 días de su inscripción. Si tiene preguntas sobre la autorización previa, llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**).

Proceso de autorización previa

1. Su proveedor le proporciona información a AmeriHealth Caritas Delaware para demostrarnos que el servicio es médicamente necesario.
2. Las enfermeras, doctores y profesionales clínicos de salud conductual de AmeriHealth Caritas Delaware revisan la información. Utilizan políticas y pautas aprobadas por la División de Asistencia Médica y Medicaid (DMMA) de Delaware del Departamento de Salud y Servicios Sociales (DHSS) de Delaware para ver si el servicio es médicamente necesario.
3. Si se aprueba la solicitud, se lo informaremos a usted y a su proveedor médico.
4. Si la solicitud no se aprueba, le enviaremos una carta a usted y a su proveedor de atención médica para comunicarle la razón de la decisión.

Usted puede apelar cualquier decisión que AmeriHealth Caritas Delaware tome. Si recibe una negación y desea apelarla, hable con su proveedor. Su proveedor trabajará con AmeriHealth Caritas Delaware para determinar si hubo algún problema con la información que se presentó.

También puede presentar una queja formal o solicitar una audiencia estatal imparcial. Para más información, consulte la **página 52**.

Servicios que necesitan autorización previa

Algunos de los servicios que requieren autorización previa son:

- Todos los servicios que reciba fuera de la red (excepto la atención médica de emergencia, atención posestabilización y algunos servicios de planificación familiar).
- Rehabilitación cardíaca.
- Rehabilitación pulmonar.
- Pañales tipo pantaloncitos* (a partir de los cuatro años). Si la cantidad excede el máximo individual permitido o cualquier combinación de cantidades máximas para los miembros de cuatro años de edad o más, como indica Medicaid de Delaware.
- Alquiler de equipos médicos duraderos (DME).
- Compras de DME de \$500 y más.
- Atención hospitalaria.
- Atención médica domiciliaria (después de seis visitas).
- Oxígeno hiperbárico.
- Imagen por resonancia magnética (IRM), angiografía por resonancia magnética (ARM) y estimulación por resonancia magnética (ERM).
- Tomografía computarizada (TC), imagen cardíaca nuclear, tomografía por emisión de positrones (TEP) y tomografía computarizada por emisión de fotón único (SPECT).
- Establecimiento de enfermería para poblaciones especiales (aprobación previa especializada).
- Terapia y servicios relacionados (después de 24 visitas para cada tipo de terapia por año calendario) para:
 - Terapia del habla.
 - Terapia ocupacional.
 - Fisioterapia.
- Servicios de habilitación.

Autorización previa

- Ingreso a unidad de hospitalización psiquiátrica para miembros de 18 años o más. Los servicios de salud conductual como paciente interno para los miembros menores de 18 años son administrados por el Departamento de Servicios para Niños, Jóvenes y sus Familias (DSCYF).
- Hospitalización parcial de salud conductual.
- Programa ambulatorio intensivo de salud conductual.
- Establecimiento de tratamiento residencial de salud conductual, que incluye la Institución para Enfermedad Mental (Institution for Mental Disease, IMD).
- Programas para el trastorno de uso de sustancias (SUD) para todos los miembros de 18 años o más que no están inscritos en PROMISE con un diagnóstico SUD o de salud conductual. Se requiere autorización previa para:
 - Programa ambulatorio intensivo de más de 30 días.
 - Tratamiento como paciente interno médicamente monitoreado de más de 14 días.
 - Tratamiento como paciente interno para el manejo de la abstinencia médicamente monitoreado de más de cinco días.
- Terapia electroconvulsiva (ECT).
- Estimulación magnética transcraneal (TMS).
- Estimulación del nervio vago (VNS).
- Pruebas psicológicas y neuropsicológicas.

Los pañales, calzoncillos, toallas higiénicas y protectores desechables (p. ej. Chux) se cubren cuando:

- Se prescriben y se determina que son apropiados o médicamente necesarios para un miembro que ha perdido el control de la función de la vejiga o intestinos.
- Un programa de entrenamiento de la vejiga o intestinos no tuvo éxito.
- El miembro tiene 4 años de edad o más. (La cobertura difiere de Medicare).

Los productos para la incontinencia no están cubiertos para las incontinencias de esfuerzo, urgencia o rebosamiento.

Esta no es una lista completa, solo algunos ejemplos.

Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** o hable con 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 los proveedores de Medicaid de Delaware. Sin embargo, es posible que tenga que pagar cuando el servicio prestado no es cubierto por AmeriHealth Caritas Delaware. Antes de prestar los servicios, su proveedor le pedirá que firme un acuerdo de pago por el servicio no cubierto.

Autorización previa

Atención médica continuada

Si usted está recibiendo atención médica continuada de un proveedor que no pertenece a la red de AmeriHealth Caritas Delaware, es posible que pueda continuar con ese tratamiento.

Los tratamientos o servicios son “continuos” si usted fue tratado durante los últimos 12 meses por una afección que necesita seguimiento médico o tratamiento adicional. Los servicios también se consideran continuos si ya han sido aprobados.

Se le permite obtener atención médica continuada con un proveedor de atención médica que no pertenece a la red de AmeriHealth Caritas Delaware cuando ocurre alguno de los siguientes supuestos:

- Usted es miembro nuevo de AmeriHealth Caritas Delaware y está recibiendo tratamiento continuo de un proveedor de atención médica que no pertenece a la red de AmeriHealth Caritas Delaware.
- Usted es miembro actual de AmeriHealth Caritas Delaware y está recibiendo tratamiento continuo de un proveedor de atención médica cuyo contrato ha terminado con AmeriHealth Caritas Delaware por razones que “no son con justa causa.”

Las razones que “no son con justa causa” quieren decir que el contrato del proveedor no terminó debido a la calidad de la atención médica del proveedor ni porque el proveedor no cumplió con otros requisitos contractuales reglamentarios.

Si usted es...	AmeriHealth Caritas Delaware le permitirá...
Un miembro nuevo de AmeriHealth Caritas Delaware	Seguir recibiendo tratamiento de un proveedor de atención médica que no pertenezca a la red de AmeriHealth Caritas Delaware. Puede continuar el tratamiento por hasta un máximo de 90 días a partir de la fecha en la que se inscriba en AmeriHealth Caritas Delaware.
Un miembro nuevo de AmeriHealth Caritas Delaware y ya está embarazada en la fecha en que se inscribió en AmeriHealth Caritas Delaware	Seguir recibiendo tratamiento de un obstetra (OB) o una partera que no pertenezca a la red de AmeriHealth Caritas Delaware hasta el término de su cuidado posparto asociado con su parto.
Un miembro actual de AmeriHealth Caritas Delaware y su proveedor de atención médica (médico, partera o enfermero profesional registrado) deja de participar en la red de AmeriHealth Caritas Delaware y usted necesita seguir recibiendo atención médica	Seguir acudiendo al proveedor para recibir tratamiento por hasta 90 días después de la fecha en que AmeriHealth Caritas Delaware le informa que el proveedor de atención médica dejará de participar en la red de AmeriHealth Caritas Delaware o por hasta 60 días desde la fecha de finalización del contrato del proveedor con AmeriHealth Caritas Delaware, el periodo que sea más extenso.
Una miembro actual de AmeriHealth Caritas Delaware en su segundo o tercer trimestre de embarazo y el obstetra o la partera que la atiende deja de participar en la red de AmeriHealth Caritas Delaware	Seguir acudiendo al proveedor para recibir tratamiento de ese obstetra o partera hasta que nazca su bebé y reciba atención posparto asociada con el parto.

Autorización previa

Las solicitudes de tratamiento o servicios continuos se revisan caso a caso. Si desea seguir recibiendo tratamiento o servicios de un proveedor de atención médica que no pertenece a la red de AmeriHealth Caritas Delaware, debe:

- Llamar a Servicios al Miembro para obtener ayuda con la atención continuada.
- Pedirle a su proveedor de atención médica que llame al Departamento de Gestión de Uso de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-396-5770**.

Una vez que tengamos la solicitud de atención continuada, revisaremos su caso. Notificaremos a su proveedor de atención médica por teléfono si se ha autorizado la atención médica continuada. Si por alguna razón no aprobamos la atención continuada, usted y su proveedor de atención médica recibirán una llamada telefónica y una carta con nuestra decisión e información sobre su derecho a apelar la decisión.

Es necesario que obtenga la aprobación de AmeriHealth Caritas Delaware para recibir la atención continuada. AmeriHealth Caritas Delaware no cubrirá la atención continuada cuando:

- El contrato del proveedor haya terminado debido a problemas con la calidad de la atención médica.
- El proveedor no sea un proveedor de Medicaid de Delaware.
- El proveedor no haya cumplido con las regulaciones u otros requisitos del contrato.
- Los servicios no sean continuos.

Ir al médico

Cómo escoger su proveedor de atención primaria (PCP)

Cuando se inscribe en AmeriHealth Caritas Delaware, debe elegir un proveedor de atención primaria (PCP).

Los miembros que también tienen Medicare o son miembros de Servicios a Largo Plazo y de Apoyo no necesitan seleccionar a un PCP.

Su PCP es un médico, enfermero profesional o asistente médico que proporciona, planifica o lo ayuda a acceder a servicios de atención médica. El consultorio de su PCP es su hogar médico. Su hogar médico le proporcionará servicios médicos y asesoría sobre su salud. Su PCP también coordinará la atención médica con sus otros proveedores médicos.

Si no escogió un PCP cuando se inscribió, tendrá 30 días a partir de su fecha de inscripción para elegirlo. Si usted no elige un PCP dentro del plazo de 30 días, AmeriHealth Caritas Delaware le asignará un PCP a usted y su familia.

Usted puede elegir el mismo PCP para toda la familia o puede tener un PCP diferente para cada miembro de la familia. Hay diferentes tipos de proveedores que pueden fungir como su PCP, incluidos:

- Médicos de práctica familiar y general que traten a adultos y niños.
- Médicos de medicina interna, o internistas, que traten a los miembros mayores de 18 años.
- Pediatras que traten a niños desde su nacimiento hasta los 21 años.
- Enfermeros profesionales de práctica avanzada
- Enfermeras parteras.
- Geriatras.
- Obstetras/Ginecólogos.

Algunos proveedores cuentan con profesionales de atención médica capacitados a quienes usted puede ver durante una consulta, por ejemplo:

- Residentes médicos.
- Asistentes médicos.

Si tiene preguntas sobre cómo cambiar su PCP, consulte la sección “Cómo cambiar de PCP” en la **página 23** de este manual. Puede cambiar su PCP en cualquier momento y por cualquier motivo.

En algunos casos, si usted tiene necesidades médicas que requieren atención especializada, es posible que pueda elegir a un especialista como su PCP. Para obtener más información, llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**).

Consultar a su PCP

Como su proveedor de hogar médico, su PCP tratará de ayudarlo a mantenerse saludable.

A través de las visitas regulares con usted, su PCP podrá:

- Conocer su historial médico y mantener sus expedientes médicos al día.
- Responder preguntas sobre su salud.
- Proporcionarle información sobre alimentación y dietas saludables.
- Proporcionarle las vacunas y hacerle las pruebas de detección que necesite.
- Ayudar a obtener atención de otros proveedores, si fuera necesario.
- Encontrar problemas antes de que sean graves.
- Proporcionar servicios de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) para los miembros de 20 años o menos. Consulte la sección “Cuidado de salud de niños” en la **página 33** para obtener más información.
- Proporcionar tratamiento preventivo para enfermedades como diabetes, presión arterial alta, asma y cardiopatía.

Recuerde:

- Pedir una cita con su PCP de inmediato; el número de teléfono de su PCP está en su tarjeta de identificación de AmeriHealth Caritas Delaware.
- Si eligió un PCP nuevo, solicitar que su antiguo PCP le envíe sus registros médicos a su nuevo PCP.
- Hacerse chequeos médicos periódicos.

Cómo programar una cita

Puede llamar a su PCP para obtener ayuda por problemas médicos en cualquier momento. No hay límites en lo concerniente a cuántas veces puede visitar a su PCP.

Es importante que sea puntual con su cita. Si va a llegar tarde o necesita cancelar su cita, llame al consultorio de su PCP con anticipación para avisar. Si necesita cambiar su cita, trate de avisar al consultorio del PCP al menos 24 horas antes de la cita programada.

Si necesita ayuda para programar su cita, llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**).

La línea de enfermería 24/7 también está a su disposición las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame al **1-844-897-5021**. Recuerde que la línea de enfermería 24/7 no sustituye a su PCP. Siempre haga un seguimiento con su PCP si tiene preguntas sobre su atención médica.

Puede ser el momento para un chequeo médico si:	Usted debería:
Su hijo tiene menos de 13 años.	Consulte al PCP de su hijo con regularidad para las vacunas y pruebas.
Usted (o su hijo) tiene entre 11 y 20 años.	Vea (o haga que vea) a su PCP una vez al año.
Es una mujer de 21 años o más, o está sexualmente activa.	Consulte a su ginecólogo cada año o según lo indique su PCP.
Se ha enterado de que está embarazada.	Consulte a su obstetra (OB) u obstetra/ginecólogo de inmediato y programe citas regulares.
Es una mujer de 40 años o más.	Hágase una mamografía una vez al año o según lo indique su PCP.
Es un hombre de 50 años o más.	Hable con su médico sobre pruebas de detección de cáncer de próstata.
Tiene 50 años o más.	Hable con su PCP sobre las pruebas de detección de cánceres de colon y recto.

Ir al médico

Cuánto tiempo debería tomarle consultar a su médico

Tipo de cita médica	Proveedores de atención primaria (PCP)	Especialistas
Atención médica de emergencia	El mismo día Las condiciones de emergencia son síntomas que surgen de manera repentina o grave, pero que no requieren servicios de la sala de emergencias.	Inmediatamente La atención médica de emergencia está disponible las 24 horas al día, los siete días de la semana.
Atención médica de urgencia	Dentro de un plazo de dos días calendarios Ejemplos de atención médica urgente: sarpullido persistente, temperatura alta recurrente y fiebre o dolor no específico.	Dentro de un plazo de dos días calendarios
Atención sintomática	Dentro de un plazo de dos días calendarios	N/A
Atención de rutina	Dentro de un plazo de tres semanas Atención de rutina, incluidas las visitas de niño sano y los exámenes físicos de rutina.	Dentro de un plazo de tres semanas

Proveedores de salud conductual

Tipo de cita médica	Estándar de disponibilidad
Emergencia (mortal)	Inmediatamente
Emergencia (no mortal)	Dentro de seis horas
Acceso de no emergencia	Dentro de 21 días calendario
Evaluación inicial (visita inicial para atención de rutina)	Dentro de un plazo de siete días calendario
Servicios ambulatorios de rutina (con profesional de la salud que no prescribe)	Dentro de un plazo de siete días calendario
Seguimiento de atención hospitalaria (miembros atendidos en una sala de emergencias o por un proveedor para crisis de salud conductual)	Dentro de un plazo de siete días calendario después del alta.
Servicios de no emergencia para pacientes ambulatorios	Dentro de un plazo de tres semanas

Proveedor de atención del embarazo (obstetra/ginecólogo o partera)

Tipo de cita médica	Estándar de disponibilidad
Primer trimestre	Citas dentro de tres semanas de la solicitud del miembro.
Segundo trimestre	Citas dentro de siete días calendario de la solicitud del miembro.
Tercer trimestre	Citas dentro de tres días calendario de la solicitud del miembro.
Embarazos de alto riesgo	Cita dentro de tres días calendario de identificar el alto riesgo.

Ir al médico

Cómo cambiar de PCP

Si usted se muda o quiere cambiar su PCP por cualquiera razón, lo ayudaremos a escoger otro PCP en su área. Puede cambiar su PCP en cualquier momento y por cualquier motivo.

Cómo cambiar su PCP

Si tiene acceso a Internet:

- Ingrese a www.amerihealthcaritasde.com.
- Haga clic en **Find a Provider** para escoger un proveedor en su área.

Si no tiene acceso a Internet:

- Podemos enviarle un directorio de proveedores.
- Llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** para solicitar un directorio de proveedores.

Una vez que escoja su PCP nuevo:

- Llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** para solicitar este cambio.
- Le preguntaremos por qué desea cambiar a su PCP. Esto nos ayudará a enterarnos sobre cualquier posible problema con los servicios prestados por los PCP en nuestra red.
- Recibirá una nueva tarjeta de identificación de AmeriHealth Caritas Delaware. Cuando reciba su tarjeta nueva, destruya de inmediato la anterior.

Especialistas

Si tiene necesidades médicas que requieren atención especializada, su PCP podría remitirlo a un especialista. Un especialista es un médico capacitado para tratar ciertos problemas médicos. Los especialistas pueden incluir:

- Médicos del corazón (cardiólogos).
- Médicos de la piel (dermatólogos).
- Médicos para la salud de la mujer (ginecólogos).
- Médicos para mujeres embarazadas (obstetras).
- Médicos para problemas sanguíneos (hematólogos).
- Médicos de los pies (podólogos).

- Médicos de la vista (oftalmólogos).
- Médicos para el cáncer (oncólogos).
- Médicos de salud conductual (psiquiatras).
- Cirujanos.

Su PCP puede ayudar a que elija un especialista y a que programe una consulta. Puede obtener una lista de especialistas de AmeriHealth Caritas Delaware al ingresar a www.amerihealthcaritasde.com y hacer clic en **Find a Provider** o cuando llama a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

Visitas al consultorio de un especialista

AmeriHealth Caritas Delaware cubre sus visitas al consultorio de especialistas que están en nuestra red. No hay límite en el número de veces que puede ver al especialista.

Proveedores fuera de la red

Las visitas al consultorio de proveedores que no están en la red de AmeriHealth Caritas Delaware requerirán la autorización previa de AmeriHealth Caritas Delaware. Su proveedor lo ayudará a obtener la autorización previa. Consulte la sección “Autorización previa” en la **página 16** de este manual para obtener más información. Esto aplica a todos los tipos de proveedores.

Si AmeriHealth Caritas Delaware no tiene un proveedor que pueda tratar su problema médico, usted tiene derecho a pedir ver a un proveedor que no pertenezca a la red de AmeriHealth Caritas Delaware. Puede hablar de esto con su PCP. Le recordamos que se requiere autorización previa para proveedores fuera de la red.

Si su proveedor de atención médica deja la red de AmeriHealth Caritas Delaware

Hay veces en las que un proveedor de atención médica va a dejar la red de AmeriHealth Caritas Delaware. Si su proveedor de atención médica deja nuestra red de proveedores, se lo haremos saber en un plazo de 30 días luego de recibir un aviso de terminación.

Si su PCP deja la red, elegiremos un PCP para usted. Le enviaremos una carta con el nombre de su nuevo PCP. También recibirá una tarjeta de identificación nueva en un envío postal separado. Cuando reciba su tarjeta nueva, destruya su tarjeta anterior.

Si no quiere al PCP que elegimos para usted, puede cambiar su PCP en cualquier momento llamando a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

Si un especialista deja la red, póngase en contacto con su PCP para elegir un especialista nuevo. Su PCP puede ayudarlo con su elección y referirlo a un especialista que participe en nuestra red. También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** para solicitar un directorio de especialistas.

Atención fuera de la red para miembros con doble elegibilidad

Si usted tiene doble elegibilidad para recibir Medicaid y Medicare y recibe una receta médica de un proveedor fuera de la red de Medicare por servicios que nosotros cubrimos, pero que Medicare no cubre, debe utilizar un proveedor que esté en la red.

Si tiene preguntas sobre los proveedores fuera de la red, comuníquese con Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

Centros de salud con calificación federal

AmeriHealth Caritas Delaware cubre la atención médica en centros de salud con calificación federal (FQHCs) que estén en la red de AmeriHealth Caritas Delaware. Consulte nuestro directorio de proveedores en **www.amerihealthcaritasde.com** o llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** para encontrar un centro cercano a usted.

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, pregúntele 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. Se requiere autorización previa para referencias fuera de la red.

Atención de emergencia, de urgencia y otros tipos de atención

Emergencias

Una condición médica de emergencia es un problema médico tan grave que usted debe procurar atención de inmediato para evitar daños severos.

Si tiene una emergencia llame al **911** para pedir una ambulancia o vaya directamente a la sala de emergencias (ER) del hospital más cercano.

Si necesita atención, pero no está seguro de si se trata de una emergencia, llame primero a su PCP o a su especialista de salud conductual. Si no puede comunicarse con su PCP o especialista de salud conductual, llame a la línea de enfermería 24/7 de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-844-897-5021**. Su PCP o la línea de enfermería 24/7 lo ayudarán a encontrar la mejor atención disponible para usted en ese momento.

También puede llamar a las líneas directas de crisis de salud conductual 24/7:

- Línea de Prevención del Suicidio y Crisis: **988**
- Zona norte de Delaware (Condado de New Castle) **1-800-652-2929**
- Zona sur de Delaware (Condados de Kent y Sussex) **1-800-345-6785**

Los servicios de emergencia (hospitalarios o ambulatorios) son aquellos que usted recibe de un proveedor calificado para evaluar o estabilizar una emergencia médica o una condición de salud conductual para evitar que esta empeore.

No necesita obtener la aprobación de AmeriHealth Caritas Delaware para recibir atención médica durante una emergencia. Usted tiene derecho a obtener la atención médica que necesite. También tiene derecho a decir “no” al tratamiento y a solicitar o rechazar una transferencia a otro hospital. La atención que recibe durante y después de una emergencia es con el objetivo de mejorar su problema médico o de salud conductual o hacer que desaparezca.

Ejemplos de emergencias:

- Dolor de pecho.
- Asfixia.
- Herida grave o sangrado excesivo.
- Problemas respiratorios.
- Espasmos/convulsiones graves.
- Pérdida del habla.

- Fractura de huesos.
- Quemaduras severas.
- Sobredosis de drogas.
- Pérdida repentina de la sensibilidad o imposibilidad de moverse.
- Mareos, desmayos o desvanecimiento intensos.
- Sentimientos de querer lastimarse o de lastimar a otros que no desaparecen.

Atención de urgencia

La atención médica urgente es cuando necesita atención o tratamiento médico dentro de un plazo de 48 horas. Esto es cuando usted necesita atención médica de un proveedor, pero no en la sala de emergencias (ER). Si necesita atención médica de urgencia, pero no está seguro de si es una emergencia, llame primero a su PCP o a su especialista de salud conductual. Si no puede comunicarse con su PCP, llame a la línea de enfermería 24/7 de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-844-897-5021**. Su PCP o el enfermero lo ayudará a decidir si necesita ir a la sala de emergencias, al consultorio de su PCP o a un centro de atención médica urgente cercano.

Si usted acude a un centro de atención médica urgente o a la ER, asegúrese de llamar a su PCP al día siguiente para programar una cita. Su PCP debe programarle una cita dentro de dos días calendario luego de su solicitud para una cita de atención médica urgente.

Ejemplos de condiciones de atención médica urgente:

- Mordidas de animales.
- Hematomas.
- Resfríos.
- Tos.
- Diarrea.
- Dolor de oídos.
- Conjuntivitis.
- Sarpullidos.
- Dolor de garganta.
- Dolor de estómago.
- Vómitos.
- Sentirse muy deprimido o ansioso y no ser capaz de hacer lo que normalmente hace.

Atención de emergencia, de urgencia y otros tipos de atención

Centros de atención médica urgente

Para encontrar a un proveedor de atención médica urgente cerca de usted, visite www.amerihhealthcaritasde.com/urgentcare o visite www.amerihhealthcaritasde.com y haga clic en **Find a Provider**.

Condado de New Castle

ChristianaCare-GoHealth Urgent Care Fairfax

2305 Concord Pike
Wilmington, DE 19803-2911

Teléfono: 1-302-467-3588

Web: [www.christianacare.org/
services/urgent-care](http://www.christianacare.org/services/urgent-care)

ChristianaCare-GoHealth Urgent Care Glasgow

2600 Glasgow Avenue, Suite 100
Newark, DE 19702-5703

Teléfono: 1-302-273-1317

Web: [www.christianacare.org/
services/urgent-care](http://www.christianacare.org/services/urgent-care)

ChristianaCare-GoHealth Urgent Care Healthcare Center Christiana

200 Hygeia Drive
Newark, DE 19713-2049

Teléfono: 1-302-273-1701

Web: [www.christianacare.org/
services/urgent-care](http://www.christianacare.org/services/urgent-care)

ChristianaCare-GoHealth Urgent Care Middletown

749 Middletown Warwick Road
Middletown, DE 19709-5838

Teléfono: 1-302-273-1614

Web: [www.christianacare.org/
services/urgent-care](http://www.christianacare.org/services/urgent-care)

ChristianaCare-GoHealth Urgent Care Pike Creek

4724 Limestone Road
Wilmington, DE 19808-1928

Teléfono: 1-302-467-3595

Web: [www.christianacare.org/
services/urgent-care](http://www.christianacare.org/services/urgent-care)

ChristianaCare-GoHealth Urgent Care STAR Campus, Newark

550 South College Avenue, Suite 115
Newark, DE 19713-1308

Teléfono: 1-302-273-0727

Web: [www.christianacare.org/
services/urgent-care](http://www.christianacare.org/services/urgent-care)

ExpressCare of Bear

1011 East Songsmith Drive
Bear, DE 19701-1194

Teléfono: 1-302-918-7509

Web: www.whywaitintheer.com/location/bear/

ExpressCare of Middletown

749 Middletown Warwick Road
Middletown, DE 19709-9095

Teléfono: 1-302-378-1621

Web: www.whywaitintheer.com/middletown/

Atención de emergencia, de urgencia y otros tipos de atención

Go-Care Newark (at Abby Medical Center)

1 Centurian Drive, Suite 106
Newark, DE 19713-2154

Teléfono: 1-302-999-0003

Web: <http://gocaredelaware.com/>

Go-Care Silverside

2700 Silverside Road
Wilmington, DE 19810-3719

Teléfono: 1-302-225-6868

Web: <http://gocaredelaware.com/>

MedExpress Walk-In Care Newark

1 Chestnut Hill Plaza
Newark, DE 19713-2701

Teléfono: 1-302-266-0930

Web: www.medexpress.com/location/de/neward/nwd

MedExpress Walk-In Care New Castle

129 North DuPont Highway
New Castle, DE 19720-3135

Teléfono: 1-302-328-5150

Web: www.medexpress.com/location/de/new-castle/ncd

MedExpress Walk-In Care Wilmington

2722 Concord Pike
Wilmington, DE 19803-5007

Teléfono: 1-302-447-1406

Web: www.medexpress.com/location/de/wilmington/wcd

MedExpress Walk-In Care Wilmington

3926 Kirkwood Highway
Wilmington, DE 19808-5110

Teléfono: 1-302-998-2417

Web: www.medexpress.com/location/de/wilmington/wkd

Nemours DuPont Pediatric Urgent Care

1600 Rockland Road
Wilmington, DE 19803-3607

Teléfono: 1-302-651-4200

Web: www.nemours.org/locations/wilmington-ai-dupont-childrens-hospital.html

Newark 24/7 Emergency Center

324 East Main Street
Newark, DE 19711-7150

Teléfono: 1-302-738-4300

Web: www.newarkurgentcare.org

Condado de Kent

Ambient Care Express Harrington

1000 Midway Drive, Suite 11B
Harrington, DE 19952-2448

Teléfono: 1-302-629-3099

Web: www.ambientmedicalcare.com

Ambient Care Express Milford

637 North DuPont Boulevard
Milford, DE 19963-1098

Teléfono: 1-302-629-3099

Web: www.ambientmedicalcare.com

BayHealth Walk-In Medical Center

800 North DuPont Boulevard
Milford, DE 19963-1800

Teléfono: 1-302-430-5707

Web: www.bayhealth.org/walk-in-medical-care

Camden Walk-In Care

4601 South DuPont Highway, Suite 2
Dover, DE 19901-6405

Teléfono: 1-302-698-1100

Web: www.camdenwalkin.com

Condado de Kent (continuación)

ChristianaCare-GoHealth Urgent Care Dover

200 Banning Street, Suite 170

Dover, DE 19904-3485

Teléfono: 1-302-674-1999

Web: [www.whywaitintheer.com/
eden_hill.php](http://www.whywaitintheer.com/eden_hill.php)

ChristianaCare-GoHealth Urgent Care Smyrna

100 South Main Street

Smyrna, DE 19977-1478

Teléfono: 1-302-273-1163

Web: [www.christianacare.org/
services/urgent-care](http://www.christianacare.org/services/urgent-care)

ChristianaCare-GoHealth Urgent Care Smyrna

300 Jimmy Drive

Smyrna, DE 19977-5804

Teléfono: 1-302-389-6631

Web: [www.whywaitintheer.com/
location/smyrna/](http://www.whywaitintheer.com/location/smyrna/)

Delaware Walk-In Medical

379 Walmart Drive, Suite A

Camden, DE 19934-1365

Teléfono: 1-302-698-4441

Web: [https://delaware-walk-in-
medical.business.site/#details](https://delaware-walk-in-medical.business.site/#details)

MedExpress Walk-In Care Dover

15 South DuPont Highway

Dover, DE 19901-7430

Teléfono: 1-302-674-1514

Web: [www.medexpress.com/
location/de/dover/dvd](http://www.medexpress.com/location/de/dover/dvd)

Condado de Sussex

Ambient Care Express Seaford

24459 Sussex Highway

Seaford, DE 19973-3325

Teléfono: 1-302-629-3099

Web: www.ambientmedicalcare.com

Beebe Walk-In Care, Georgetown

21635 Biden Avenue

Georgetown, DE 19947-4754

Teléfono: 1-302-856-9729

Web: [www.beebehealthcare.org/
beebe-walk-care](http://www.beebehealthcare.org/beebe-walk-care)

Beebe Walk-In Care, Millsboro

28538 DuPont Boulevard

Millsboro, DE 19966-4791

Teléfono: 1-302-934-5052

Web: [www.beebehealthcare.org/
beebe-walk-care](http://www.beebehealthcare.org/beebe-walk-care)

Beebe Walk-In Care, Millville

32550 Docs Place

Millville, DE 19967-6975

Teléfono: 1-302-541-4175

Web: [www.beebehealthcare.org/
beebe-walk-care](http://www.beebehealthcare.org/beebe-walk-care)

Beebe Walk-In Care, Rehoboth Beach

18947 John J. Williams Highway

Rehoboth Beach, DE 19971-4404

Teléfono: 1-302-645-3010

Web: [www.beebehealthcare.org/
beebe-walk-care](http://www.beebehealthcare.org/beebe-walk-care)

Atención de emergencia, de urgencia y otros tipos de atención

Delaware Got A Doc Walk-In Medical

1309 Savannah Road
Lewes, DE 19958-1514

Teléfono: 1-302-644-1441

Web: <http://got-a-doc-walk-in.edan.io/>

Delaware Got A Doc Walk-In Medical

25935 Plaza Drive
Millsboro, DE 19966-6289

Teléfono: 1-302-947-4111

Web: [www.urgentcarelocations.com/
company/got-a-doc](http://www.urgentcarelocations.com/company/got-a-doc)

TidalHealth Immediate Care, Georgetown

503 West Market Street
Georgetown, DE 19947

Teléfono: 1-302-856-4120

Web: [www.tidalhealth.org/
our-locations/georgetown](http://www.tidalhealth.org/our-locations/georgetown)

TidalHealth Immediate Care, Laurel

30549 Sussex Highway
Laurel, DE 19956

Teléfono: 1-302-715-5214

Web: [www.tidalhealth.org/our-
locations/laurel](http://www.tidalhealth.org/our-locations/laurel)

TidalHealth Immediate Care, Seaford

100 Rawlins Drive
Seaford, DE 19973

Teléfono: 1-302-536-5415

Web: [www.tidalhealth.org/
our-locations/seaford](http://www.tidalhealth.org/our-locations/seaford)

Atención de emergencia, de urgencia y otros tipos de atención

Servicios hospitalarios

AmeriHealth Caritas Delaware cubre los servicios hospitalarios médicamente necesarios, incluyendo servicios ambulatorios, como radiografías y pruebas de laboratorio, cuando son médicamente necesarios. Su PCP o especialista puede ayudarlo a obtener servicios hospitalarios en la red de AmeriHealth Caritas Delaware. Ingrese a www.amerihealthcaritasde.com o llame a Servicios al Miembro para averiguar si un hospital en particular se encuentra en la red de AmeriHealth Caritas Delaware.

Atención de rutina

En la mayoría de los casos, cuando usted no se siente bien y necesita atención médica, llama a su proveedor de atención primaria (PCP) para programar una cita. Luego visita a su PCP. Este tipo de atención se conoce como atención de rutina. Algunos ejemplos son:

- La mayoría de las enfermedades y lesiones menores.
- Chequeos médicos regulares.

Atención posestabilización

Después de una emergencia, es posible que necesite atención para mejorar o curar su problema médico o de salud conductual. Esto se llama “atención posestabilización”. Los servicios de atención posestabilización son servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia. Estos se proporcionan después de estabilizar su problema médico o de salud conductual inmediato.

AmeriHealth Caritas Delaware requiere aprobación previa para la atención posestabilización que se obtiene dentro o fuera de la red. Cubriremos la atención posestabilización que reciba en la primera hora luego de que el hospital presente la solicitud de aprobación previa.

AmeriHealth Caritas Delaware también cubrirá la atención posestabilización si su hospital solicita la aprobación previa y AmeriHealth Caritas Delaware:

- No proporciona la aprobación previa al cabo de una hora de que se haya realizado la solicitud.
- No puede ser contactado.
- No puede llegar a un acuerdo con su médico tratante sobre su atención, y no está disponible un médico de la red de AmeriHealth Caritas Delaware.

La cobertura de la atención posestabilización no aprobada por AmeriHealth Caritas Delaware terminará cuando:

- Un proveedor de la red de AmeriHealth Caritas Delaware, con privilegios en el hospital tratante, asuma la responsabilidad de su cuidado.
- Un proveedor de la red de AmeriHealth Caritas Delaware asuma la responsabilidad de su cuidado por medio de un traslado.
- AmeriHealth Caritas Delaware y su médico tratante llegan a un acuerdo en cuanto a su cuidado.
- Se le dé el alta.

Usted no tiene que pagar por la atención médica de emergencia, incluso si va a un centro médico que no está en la red de AmeriHealth Caritas Delaware. Para encontrar un hospital cercano a usted, ingrese a nuestro directorio de proveedores en línea en www.amerihealthcaritasde.com o llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**).

Atención de emergencia, de urgencia y otros tipos de atención

Cómo obtener atención cuando está lejos de casa

Habrán momentos en los que necesitará atención médica cuando esté lejos de casa. Si está enfermo o necesita atención de urgencia o de emergencia en los Estados Unidos mientras está lejos de casa, esto es lo que debe hacer:

- Si cree que tiene una emergencia, llame al **911** o diríjase a la ER del hospital más cercana.
- Si está enfermo y no está seguro si se trata de una emergencia o una urgencia, llame a su PCP o a su especialista de salud conductual. Su PCP o especialista de salud conductual lo ayudará a decidir si necesita ir a la sala de emergencias (ER) o a un centro de atención médica urgente cercano.
- Si obtiene atención en la sala de emergencias y es admitido en el hospital mientras está lejos de casa, pídale al hospital que llame a AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**. El número telefónico también está en la parte posterior de su tarjeta de identificación.

Recuerde, el equipo de Servicios al Miembro está disponible para ayudarlo las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los proveedores y enfermeros autorizados de AmeriHealth Caritas Delaware supervisan los servicios que se les prestan a todos los miembros. También toman decisiones sobre la atención y los servicios médicamente necesarios. Ellos toman estas decisiones usando:

- Pautas clínicas aceptadas a nivel nacional.
- Información médica, incluidos sus beneficios de Medicaid y sus necesidades médicas personales.

AmeriHealth Caritas Delaware no recompensa a los proveedores de atención médica por denegar, limitar o retrasar los beneficios o servicios de atención médica. Tampoco damos incentivos a nuestro personal por tomar decisiones sobre los

servicios o beneficios médicamente necesarios que resulten en mayor o menor cobertura y servicios de atención médica.

Comuníquese con la línea de enfermería 24/7 cuando no pueda contactar a su proveedor o cuando se encuentre lejos de casa. La línea de enfermería 24/7 está a su disposición las 24 horas del día, los siete días de la semana, sin cargo, llamando al **1-844-897-5021**.

Cuando llame a la línea sin cargo de enfermería 24/7, el enfermero:

- Le hará preguntas sobre su salud.
- Le dará información sobre cómo cuidar de sí mismo en el hogar, cuando sea apropiado.
- Le dará información para ayudarlo a decidir qué otro tipo de atención necesita.

Recuerde que la línea de enfermería 24/7 no sustituye a su PCP. Siempre haga un seguimiento con su PCP si tiene preguntas sobre su atención médica.

Telemedicina

Los servicios de telemedicina están cubiertos por AmeriHealth Caritas Delaware siempre que su proveedor participante los ofrezca. Esto le da acceso directo a un proveedor de atención médica al usar la cámara de su teléfono inteligente, tableta o computadora. Su proveedor puede ayudarlo con problemas comunes de salud y prescribirle medicamentos, si son necesarios.

Usted siempre debe visitar a su proveedor habitual si está enfermo o tiene una emergencia médica. Pero si no puede ver a su proveedor, la telemedicina es una opción conveniente. Asegúrese de hacer los seguimientos con su proveedor para mantenerse al día con el cuidado de su salud.

Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de atención médica, ingrese a **www.amerihealthcaritasde.com** y vaya a **Find a Provider**, o llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

Farmacia

Los miembros de AmeriHealth Caritas Delaware son elegibles para beneficios de farmacia. Si necesita medicamentos, su proveedor le dará una receta médica que deberá llevar a una farmacia participante. Encontrará una lista de las farmacias participantes en nuestra página web: www.amerihhealthcaritasde.com. Si no puede encontrar su farmacia regular en esta lista, puede llamar a Servicios de Farmacia para el Miembro al **1-855-294-7048 (TTY 711)** para obtener más información sobre las farmacias en nuestra red.

Recetas médicas

Su médico le dará una receta médica para que su farmacéutico le surta el medicamento. AmeriHealth Caritas Delaware cubre medicamentos que:

- Son médicamente necesarios.
- Están aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA).
- Son recetados por un proveedor inscrito en un Programa de Asistencia de Medicaid de Delaware (DMAP).

Listado de medicamentos preferidos (PDL)

Su listado de medicamentos preferidos (PDL) es la lista de medicamentos que cubre AmeriHealth Caritas Delaware. Esta lista ayuda a su proveedor de atención médica a recetarle medicamentos. En el PDL están incluidos medicamentos de marca y medicamentos genéricos. Los medicamentos incluidos en este listado deberían ser los primeros medicamentos que usted pruebe. Si cierto medicamento no está en el PDL o requiere una autorización previa, su médico puede solicitarlo a través del proceso de autorización previa de AmeriHealth Caritas Delaware. Para obtener el PDL, ingrese a nuestra página web: www.amerihhealthcaritasde.com.

Llame a Servicios de Farmacia para el Miembro al **1-855-294-7048 (TTY 711)** para saber qué medicamentos están cubiertos.

Medicamentos de venta libre (OTC)

Algunos medicamentos genéricos de venta libre (OTC) están cubiertos por AmeriHealth Caritas Delaware (como se esboza en el listado de medicamentos preferidos de Delaware). Usted debe tener una receta médica de su proveedor de atención médica para que su medicamento de venta libre sea cubierto. Algunos ejemplos de medicamentos de venta libre cubiertos por AmeriHealth Caritas Delaware son:

- Medicamentos para la tos y el resfriado.
- Medicamentos para la sinusitis y las alergias.
- Medicamentos para el dolor, como el acetaminofeno (paracetamol) o ibuprofeno.
- Productos de reemplazo de nicotina para dejar de fumar.

Autorización previa para medicamentos

Algunos medicamentos del beneficio de medicamentos de AmeriHealth Caritas Delaware, y todos los medicamentos que no se encuentran en este listado de medicamentos preferidos, requieren una autorización previa de AmeriHealth Caritas Delaware.

Si su proveedor de atención médica le escribe una receta para un medicamento que requiere autorización previa, su proveedor deberá enviarnos un formulario de solicitud de autorización previa. Revisaremos el formulario y les informaremos nuestra decisión a usted y su médico. AmeriHealth Caritas Delaware cubrirá el medicamento si este es médicamente necesario. Si no es médicamente necesario, le enviaremos una carta que le explicará el porqué. También le informaremos qué otros medicamentos o terapias puede usar. La carta también le explicará cómo presentar una apelación si desea hacerlo.

Suministro de emergencia

Si su medicamento requiere autorización previa y necesita comenzar a tomarlo de inmediato, su farmacia le puede dar un suministro único de emergencia de tres días. Se pueden aplicar exclusiones al suministro de tres días.

Servicios de farmacia y miembros con doble elegibilidad

Los miembros que son elegibles para Medicare y Medicaid se llaman miembros con elegibilidad doble. La ley federal limita los tipos de medicamentos que podemos cubrir para nuestros miembros con elegibilidad doble.

AmeriHealth Caritas Delaware solo puede cubrir un subconjunto limitado de medicamentos que no se requiere que sean cubiertos por la Parte D de Medicare. Esto incluye principalmente medicamentos de venta libre (OTC) y suplementos de vitaminas y minerales cubiertos por Medicaid de Delaware. Todos los demás medicamentos deben ser presentados a su plan de la Parte D de Medicare.

Copagos

Tipo de receta médica	Su copago
Recetas médicas de medicamentos de marca	\$3.00
Recetas médicas de medicamentos genéricos	\$1.00

El límite máximo del copago por receta médica es \$15 por mes calendario. Esto quiere decir que una vez que pague \$15 en copagos en un mes calendario, no tendrá que pagar más copagos por el resto del mes por sus recetas médicas. Este límite de copago se restablece el primero de cada mes calendario.

No habrá copago por recetas médicas para los miembros:

- Menores de 21 años.
- Que reciban beneficios de planificación familiar.
- Embarazadas y hasta durante 90 días después del parto.
- Que reciban servicios de atención para enfermos terminales.
- Que usen productos para dejar de fumar.

- Que reciban atención o que residan en una institución:
 - En un hospital.
 - Establecimientos de enfermería especializada.
 - Centro de atención intermediaria (ICF).
 - Un ICF para personas con discapacidad intelectual (ICF/ID).
 - Institutos estatales de salud mental, salvo recursos transferidos.

Muestre su tarjeta de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Delaware cuando obtenga sus medicamentos recetados. Si tiene preguntas, llame a Servicios de Farmacia para el Miembro al **1-855-294-7048 (TTY 711)**.

Farmacias participantes

Usted puede obtener servicios farmacéuticos en cualquier farmacia participante de AmeriHealth Caritas Delaware. Si necesita una lista de las farmacias participantes de AmeriHealth Caritas Delaware, llame a Servicios de Farmacia para el Miembro al **1-855-294-7048 (TTY 711)**. También puede ir a nuestro sitio web en www.amerihealthcaritasde.com y hacer clic en **Find a Provider** (Encuentre un médico).

Programa de restricción al miembro

El programa de restricción de AmeriHealth Caritas Delaware está diseñado para prevenir el uso excesivo de servicios médicos o medicamentos por parte de los miembros. Como parte de este programa, AmeriHealth Caritas Delaware revisa todos los medicamentos que los miembros toman y los servicios que los miembros usan.

Cuando detectamos uso excesivo, AmeriHealth Caritas Delaware puede restringir a los miembros de 21 años o más a una farmacia específica. Un miembro restringido puede elegir su farmacia, o se puede elegir una farmacia para ese miembro.

Un miembro puede elegir voluntariamente ser restringido a una farmacia. Llame a Servicios al Miembro para obtener más información.

Servicios de Farmacia para el Miembro

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios de Farmacia para el Miembro al **1-855-294-7048**. Los usuarios de TTY deben llamar al **711**.

Cuidado de la salud de adultos

Acceso a especialistas en salud para la mujer

Las miembros mujeres pueden acceder a la atención médica de cualquier proveedor de salud de la mujer dentro de la red de AmeriHealth Caritas Delaware para obtener:

- Atención ginecológica de rutina, como exámenes físicos, de mamas y pélvicos, prueba de Papanicolaou, y educación.
- Servicios de salud preventivos.
- Diagnóstico, evaluación, tratamiento y seguimiento médico de problemas ginecológicos.
- Atención del embarazo, incluidas todas las visitas.

Prueba de detección de cáncer de seno

AmeriHealth Caritas Delaware alienta a las mujeres a realizarse un autoexamen de mamas cada mes. También queremos que se haga una mamografía cada año a partir de los 40 años.

Es posible que su PCP quiera que usted se realice una mamografía antes. Necesita una orden médica de su proveedor para realizarse una mamografía. Hable con su proveedor.

Una mamografía es una radiografía de sus senos. Una mamografía y autoexámenes mensuales pueden detectar el cáncer de mama en su etapa inicial. Una mamografía puede mostrar un bulto antes de que usted o su proveedor puedan sentirlo. El cáncer de mama detectado a tiempo es más fácil de tratar, y esto puede salvarle la vida.

Asegúrese de:

- Hablar con su proveedor acerca de cuándo debe realizarse la mamografía.
- Hablar con su proveedor o llamar a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** para informarse dónde puede realizarse la mamografía.
- Obtener una orden médica de su proveedor para realizarse la mamografía.

Cuidado de la salud de niños

AmeriHealth Caritas Delaware lo ayuda a asegurarse de que sus hijos reciban la atención médica que necesitan a fin de prevenir y detectar a tiempo enfermedades y dolencias infantiles. Nuestros miembros de Medicaid menores de 21 años recibirán servicios de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT). Este programa lo exige el gobierno federal para los miembros menores de 21 años que reciban asistencia médica.

Su hijo puede ser atendido por un pediatra, un médico de familia o un enfermero practicante. El proveedor que elija para su hijo será el PCP de su hijo.

Para mantener a sus hijos saludables, es necesario que programe citas periódicas con el PCP de su hijo. Estas citas son denominadas control del niño sano y son importantes a todas las edades. Son diferentes a las visitas al PCP cuando su hijo está enfermo.

En un control del niño sano, el PCP examinará a su hijo, completará las pruebas de EPSDT y las vacunas. Lo que el PCP hace durante el examen dependerá de la edad de su hijo. El PCP le hará preguntas, ordenará pruebas y comprobará el crecimiento de su hijo basándose en la edad del niño.

Si tiene preguntas o desea más información sobre este programa, comuníquese con Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**. Servicios al Miembro también puede ayudarlo a encontrar un médico o a programar una cita para su hijo.

Mi lista de “cosas por hacer”:

- Programar una cita para la primera visita al PCP de mi bebé.
- Llevar a mi hijo a ver al PCP para que reciba sus vacunas y le realicen exámenes.
- Asegurarme de que mi hijo adolescente visite el PCP cada año para un chequeo médico.
- Hablar con el médico para determinar si mi hijo debe programar una cita con el dentista.
- Hacer que revisen la visión y los oídos de mi hijo.
- ¡Realizarme un chequeo médico para poder mantenerme saludable para mis hijos!

Cuidado del embarazo

Si está embarazada

Es importante que visite a su médico con regularidad mientras está embarazada y que no falte a ninguna de sus citas. Esto ayudará a que usted y su bebé se mantengan saludables. Su médico debe programar una cita para usted dentro de un número determinado de días a partir de la fecha en que se entera que está embarazada. Su cita debe programarse dentro de:

- 21 días calendario (o tres semanas) cuando esté en sus primeros tres meses de embarazo (primer trimestre).
- Siete días calendario cuando esté en sus segundos tres meses de embarazo (segundo trimestre).
- Tres días calendario cuando esté en sus últimos tres meses de embarazo (tercer trimestre).

En caso de emergencia, llame al **911** o diríjase a la sala de emergencia (ER) más cercana.

Si está embarazada, recuerde:

- Llamar al Centro de Informe de Cambios del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware (DHSS) al **1-866-843-7212** para actualizar su información.
- Programar una cita con su proveedor y asegurarse de asistir a todas sus citas mientras está embarazada.
- Programar una cita con su dentista.
- Si fuma, deje de hacerlo.
- Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) para su bebé antes del parto.
- Unirse a nuestro programa Bright Start® llamando al **1-833-669-7672** (TTY **1-855-362-5769**).

Programa Bright Start® para miembros embarazadas

El programa Bright Start la ayuda a mantenerse saludable durante el embarazo y también la ayuda a tener un bebé saludable. El programa Bright Start le proporciona información sobre la importancia de:

- Comer adecuadamente.
- Tomar sus vitaminas prenatales.
- Recibir atención médica de manera oportuna.
- No consumir drogas, alcohol o tabaco.
- Visitar a su dentista para mantener sus encías sanas.

AmeriHealth Caritas Delaware trabajará con sus médicos para asegurarse de que usted esté recibiendo la atención que necesita.

AmeriHealth Caritas Delaware también tiene información para ayudar con otros servicios, como:

- Comida y ropa.
- Transporte.
- El Programa especial de nutrición suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños (WIC).
- Abuso doméstico.
- Amamantamiento.
- Cuidado domiciliario.
- Ayudarla a entender sus emociones.

Para obtener más información, llame al programa Bright Start sin cargo al **1-833-669-7672** (TTY **1-855-362-5769**).

Los coordinadores de cuidados están disponibles para responder preguntas, proporcionar materiales educativos y trabajar con usted durante su embarazo.

Puede obtener asesoría sobre salud y bienestar de un enfermero. Para hablar con un enfermero llame al **1-844-897-5021** las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Clases de parto

AmeriHealth Caritas Delaware ofrece clases de parto a todas las miembros embarazadas. No hay límites para el número de clases a las que puede asistir. Llame al programa Bright Start al **1-833-669-7672 (TTY 1-855-362-5769)** para obtener más información y para encontrar una clase cerca de usted.

Programa especial de nutrición suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños (WIC)

WIC es un programa de nutrición para mujeres, infantes y niños. El programa WIC proporciona alimentos saludables sin costo, apoyo para la lactancia materna, educación en nutrición y referencias médicas para atención médica. Para inscribirse en WIC, llame al **1-800-222-2189** o ingrese a **www.signupwic.com**.

Atención posparto

El posparto es el momento justo después de haber dado a luz a su bebé. Durante este tiempo:

- Llame a su obstetra o PCP para programar una cita para su chequeo médico posparto. Trate de programar una cita entre cuatro a seis semanas después del nacimiento de su bebé, a menos que su proveedor quiera verla antes.
- Llame al Centro de Informe de Cambios del DHSS al **1-866-843-7212** e infórmeles sobre su nuevo bebé. Esto es muy importante. Ellos se asegurarán de que usted obtenga los beneficios y servicios que su bebé necesita.
- Llame al proveedor de su bebé para programar una cita para su bebé. Su bebé debería ver a un proveedor entre las 2 y 4 semanas de edad, a menos que el proveedor quiera ver al bebé antes.

Algunas mujeres experimentan sentimientos de tristeza después de tener un bebé. Si estos sentimientos continúan por 10 días o más después del nacimiento de su bebé, debe hablar con su médico. La depresión posparto puede ocurrir en cualquier momento después del parto. Los sentimientos de tristeza extrema, ansiedad y agotamiento pueden hacer que sea difícil cuidar de usted misma y de su nuevo bebé, por lo tanto, debería llamar a su médico de inmediato.

Si está pensando en lastimarse a sí misma o a su bebé, obtenga ayuda rápidamente:

- Llame al **911** o diríjase a la sala de emergencias más cercana de inmediato.
- Llame a los servicios de intervención en situación de crisis de salud conductual 24/7 que están disponibles en todo el estado de la División de Abuso de Sustancias y Salud Mental de Delaware.
 - Línea de Prevención del Suicidio y Crisis: **988**
 - Zona norte de Delaware **1-800-652-2929**
 - Zona sur de Delaware **1-800-345-6785**

Para obtener apoyo adicional, llame a nuestro programa Bright Start sin cargo al **1-833-669-7672 (TTY 1-855-362-5769)**. Podemos ayudarla.

Coordinación de cuidados

Nuestros coordinadores de cuidado pueden ayudarla a manejar sus necesidades de atención de salud física o conductual. Estas son algunas de las cosas con las que podemos ayudarla:

- Llegar a sus citas médicas o de salud conductual.
- Obtener los servicios de apoyo médico o de salud conductual que necesita.
- Aprender más sobre sus condiciones médicas.
- Obtener el medicamento que su proveedor ordenó para usted.
- Encontrar recursos útiles.

Si tiene alguna pregunta acerca del programa de Coordinación de cuidados, llame al **1-844-623-7090 (TTY 1-855-362-5769)**.

Programas para el manejo de enfermedades

Los coordinadores de cuidado son enfermeros(as) y trabajadores sociales que tienen conocimientos acerca de condiciones médicas crónicas. Si tiene problemas para manejar una condición médica, hable con un coordinador de cuidado.

He aquí algunas señales de que usted puede estar teniendo problemas para manejar una condición médica. Hable con un coordinador de cuidado si su condición ha resultado en:

- Visitas a la sala de emergencia.
- Hospitalizaciones no programadas.
- Resultados anormales de pruebas de laboratorio.
- Signos y síntomas que han empeorado con el tiempo.

Puede llamar a un coordinador de cuidado al **1-844-623-7090** para obtener ayuda. Su proveedor de atención médica también puede llamar a un coordinador de cuidado por usted.

Salud conductual

AmeriHealth Caritas Delaware trabaja con proveedores de salud mental y trastornos de uso de sustancias y recursos comunitarios. Esto con el fin de proveerle el mejor cuidado utilizando métodos comprobados. Cuando vea “salud conductual”, piense en trastornos de uso de sustancia y salud mental.

Los miembros de AmeriHealth Caritas Delaware que crean necesitar servicios de salud mental o para el trastorno de uso de sustancias, pueden hablar con su PCP. Este es el mejor lugar por donde comenzar. Los miembros pueden decirle a sus PCP cómo se sienten y preguntar acerca de proveedores de salud conductual que pueden ayudarlos.

Los miembros también pueden encontrar proveedores de salud mental y trastorno de uso de sustancias llamando a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

O visitando nuestra página web en **www.amerihealthcaritasde.com**.

Abajo encontrará las listas de servicios cubiertos bajo su plan Diamond State Health. Tenga presente que los servicios cubiertos deben ser médicamente necesarios (para mejorar su salud) para que AmeriHealth Caritas Delaware pague por ellos.

Servicios cubiertos

A continuación, se describen los servicios de salud conductual que AmeriHealth Caritas Delaware cubre para el programa de Delaware.

Los servicios de salud conductual ayudan a los miembros con problemas de salud mental, uso de drogas o alcohol (trastorno de uso de sustancias, trastornos adictivos y trastornos de uso de drogas y alcohol).

Sus beneficios y servicios para trastornos de salud mental y uso de sustancias dependen de su edad y del plan Medicaid que tenga. Los servicios que se describen a continuación son parte del programa de salud conductual de AmeriHealth Caritas Delaware.

Servicios para la adicción: estos servicios ayudan a los miembros a manejar problemas relacionados con el consumo de drogas y alcohol. Puede que estos servicios se ofrezcan, o no, en un entorno hospitalario y su objetivo es ayudarlo a dejar el consumo nocivo de alcohol o drogas. Para los miembros menores de 18 años, AmeriHealth Caritas Delaware cubre 30 visitas ambulatorias al consultorio por año. Luego de 30, las visitas al consultorio serán proporcionadas por el Departamento de Servicios para Niños, Jóvenes y sus Familias (DSCYF).

Servicios ambulatorios de salud conductual: estos servicios son visitas planificadas y programadas con regularidad al consultorio de un proveedor, consejero o terapeuta para hablar de sus problemas de salud conductual. Estos pueden incluir terapia individual, familiar y grupal, así como pruebas psicológicas o neuropsicológicas. Para los miembros menores de 18 años, AmeriHealth Caritas Delaware cubre 30 visitas ambulatorias al consultorio por año. Luego de 30, las visitas al consultorio serán proporcionadas por el Departamento de Servicios para Niños, Jóvenes y sus Familias (DSCYF).

Intervención en situación de crisis y estabilización: estos son servicios que usted puede usar en cualquier momento del día o de la noche para ayudarlo cuando está pasando por una crisis. Esto es para ayudar a los miembros en crisis, de modo que no tengan que ir a una sala de emergencias o al hospital. Nuestra meta es incluir a la familia en todas las necesidades de salud conductual continuas del miembro durante este periodo. Se encuentra transporte disponible para los miembros elegibles.

Los servicios de intervención en situación de crisis de salud conductual 24/7 también están disponibles en todo el estado de la División de Abuso de Sustancias y Salud Mental de Delaware.

Zona norte de Delaware 1-800-652-2929	Zona sur de Delaware 1-800-345-6785
---	---

Salud conductual

El personal de los Servicios de intervención en situación de crisis está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana para ayudar a las personas con problemas personales, familiares o maritales graves. Estos problemas pueden incluir depresión, ansiedad, sentimientos de desesperanza, pensamientos suicidas, delirios, paranoia, mal uso de drogas o alcohol y cambios de vida importantes como pérdida del empleo o de una relación importante. Los miembros pueden llamar a la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis al 988. Además, pueden llamar o visitar la ubicación de intervención en situación de crisis más cercana a ellos, incluyendo:

Zona norte de Delaware	Zona sur de Delaware
<p>Mobile Crisis Intervention Services (MCIS) Herman Holloway Health Campus 1901 North DuPont Highway, Springer Building New Castle, DE 19720 1-302-577-2484</p> <p>NET Detox 3301 Kirkwood Highway Wilmington, DE 19804 1-302-691-0140</p> <p>Recovery Innovations Crisis/Restart Program 659 East Chestnut Hill Newark, DE 19711 Programa Restart: 1-302-300-3100 Centro de Crisis: 1-302-318-6070</p>	<p>Mobile Crisis Intervention Services (MCIS) 700 Main Street (rear entrance) Ellendale, DE 19941 1-302-424-5550</p> <p>Harrington Detox 1 East Street Harrington, DE 19952 1-302-786-7800</p> <p>Recovery Response Center 700 Main Street Ellendale, DE 19941 1-302-424-5660</p>

Hospitalización por trastornos de salud mental y uso de sustancias: estos son los servicios más intensivos disponibles y, por lo general, son de corto plazo. En general, la hospitalización puede ocurrir cuando usted está en riesgo de hacerse daño a sí mismo o a otros, cuando un médico cree que usted está teniendo una crisis o cuando necesita quedarse en un hospital por su seguridad. Para los miembros menores de 18 años, los servicios son proporcionados por el Departamento de Servicios para Niños, Jóvenes y sus Familias (DSCYF).

Institución de tratamiento de rehabilitación psiquiátrica (PRTF): este servicio brinda atención de salud conductual a largo plazo en un centro de convivencia grupal las 24 horas para miembros menores de 21 años. Para los miembros menores de 18 años, los servicios son proporcionados por el Departamento de Servicios para Niños, Jóvenes y sus Familias (DSCYF). Los miembros que tengan entre 18 y 20 años están cubiertos por AmeriHealth Caritas Delaware.

Servicios para personas con autismo: Los miembros a quienes se les ha diagnosticado un trastorno del espectro autista pueden recibir servicios cubiertos de salud conductual médicamente necesarios, así como también todos los servicios cubiertos administrados por AmeriHealth Caritas Delaware, incluyendo atención médica, terapia del habla, ocupacional y física, medicamentos y suplementos nutricionales. AmeriHealth Caritas Delaware cubre las primeras 30 visitas ambulatorias por año para los miembros de 17 años o menos. Luego de 30, las visitas son proporcionadas a través del Departamento de Servicios para Niños, Jóvenes y Sus Familias (DSCYF).

Cómo encontrar un proveedor de servicios para trastornos de uso de sustancias y salud conductual

Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de salud conductual, vaya a www.amerhealthcaritasde.com y haga clic en **Find a Provider** (Buscar un proveedor). Vaya a la sección de salud conductual para obtener esta lista. También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**) si desea recibir una copia impresa gratuita del directorio de proveedores, o para que ellos lo ayuden a encontrar un proveedor por teléfono.

Servicios a largo plazo y de apoyo

¿Qué son los servicios a largo plazo y de apoyo (LTSS)?

Los servicios a largo plazo y de apoyo (LTSS) se proporcionan a los miembros de AmeriHealth Caritas Delaware que han sido aprobados para los LTSS del Plan Diamond State Health (DSHP)-Plus.

LTSS incluye ayuda para bañarse, vestirse, ir al baño, comer y otras actividades básicas de la vida diaria y el autocuidado, así como también apoyo para las tareas cotidianas como el lavado de ropa, las compras y el transporte. LTSS se puede proveer en el hogar, en la comunidad, en un centro de residencia asistida o en un establecimiento de enfermería.

Elegibilidad para los LTSS

La División de Asistencia Médica y Medicaid (DMMA) del Departamento de Salud y Servicios Sociales (DHSS), determina la elegibilidad inicial y continuada para los LTSS de DSHP-Plus.

AmeriHealth Caritas Delaware quiere que usted reciba la atención que necesita. Es posible que los cambios en su salud lo hagan elegible para recibir servicios adicionales a fin de mejorar o mantener su salud. AmeriHealth Caritas Delaware ayudará a los miembros inscritos a solicitar los LTSS del DSHP-Plus cuando su condición muestre una posible elegibilidad.

Planificación individualizada

Como miembro de AmeriHealth Caritas Delaware, usted será el centro del proceso de planificación.

A esto se le conoce como planificación individualizada. Recibirá una evaluación integral de sus necesidades, incluyendo sus necesidades de LTSS basados en la comunidad o en centros médicos. Durante esta evaluación, su administrador de caso le hará preguntas en persona en su hogar. Esta evaluación también podría involucrar a sus cuidadores o representantes personales. Como parte de su evaluación, su administrador de caso también obtendrá información de su proveedor de atención primaria (PCP), especialistas y otras fuentes. Esto ayudará a completar el cuadro de sus necesidades médicas y apoyos actuales. Todas las necesidades identificadas en su evaluación serán incluidas en su plan médico. Además, su plan médico describirá qué servicios necesita, con qué frecuencia los necesitará y los proveedores que atenderán estas necesidades.

Si usted, un amigo o un miembro de su familia nota un cambio en su condición o estado de salud en cualquier momento, comuníquese con su administrador de caso o llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**. Esto nos ayudará a asegurarnos de que su plan médico satisface sus necesidades.

Administración de casos

AmeriHealth Caritas Delaware puede ayudarlo a manejar sus necesidades de salud física y conductual. Esto incluye cualquier LTSS que necesite. A través de nuestro programa de administración de casos centrado en la persona, a usted también se le asignará un administrador de caso. Su administrador de caso será su contacto principal en AmeriHealth Caritas Delaware. Su administrador de caso será la persona a la que podrá llamar si tiene alguna pregunta sobre su salud o si necesita algún servicio médico.

Recibirá una carta por correo postal con el nombre y el número de contacto de su administrador de caso. Asegúrese de anotar esta información para que pueda llamar cuando tenga preguntas o necesite ayuda.

Su administrador de caso puede ayudar a:

- Responder sus preguntas sobre AmeriHealth Caritas Delaware.
- Responder sus preguntas sobre su atención médica.
- Proporcionarle la información que necesita para tomar buenas decisiones médicas.
- Coordinar y actualizar su plan médico para ayudarlo a obtener la atención correcta en el momento y el entorno adecuados.
- Seleccionar el tipo de LTSS adecuado para usted.
- Coordinar todas sus necesidades de salud física y conductual.
- Informar a sus proveedores sobre su atención médica y asegurarse de que usted reciba la atención que necesita.

Si recibe atención médica en un establecimiento de enfermería, su administrador de caso:

- Trabaja con el establecimiento de enfermería y será parte de su equipo de cuidados.
- Seguirá evaluando sus necesidades.
- Compartirá cualquier beneficio adicional de AmeriHealth Caritas Delaware que pueda mejorar su calidad de vida.
- Lo ayudará a obtener los servicios adicionales que usted necesite si el establecimiento de enfermería no se los proporciona.
- Lo ayudará con su transición a la comunidad.

Para los miembros basados en el hogar y en la comunidad, su administrador de caso los visitará en persona una vez cada tres meses. Para los miembros en un entorno institucional, su administrador de caso lo visitará en persona una vez cada seis meses. Esto incluye a los miembros que reciben servicios en un centro de cuidados paliativos y aquellos en un establecimiento de enfermería.

Cambiar los administradores de casos

No tiene que quedarse con el mismo administrador de caso si no desea hacerlo. Siempre puede solicitar un administrador de caso diferente si no está satisfecho con el que tiene en la actualidad. Haremos todo lo posible por encontrar un administrador de caso que satisfaga sus necesidades.

Existe la posibilidad de que no podamos asignarle un administrador de caso nuevo. Si esto ocurre, le explicaremos el porqué. También abordaremos cualquier problema o inquietud que tenga en relación con su administrador de caso actual.

También es posible que en ocasiones AmeriHealth Caritas Delaware tenga que cambiar su administrador de caso. Esto puede ocurrir si su administrador de caso se va de AmeriHealth Caritas Delaware o tiene mucho trabajo para proporcionarle la atención que necesita. Si esto ocurre, le asignaremos un administrador de caso nuevo. Y luego recibirá una carta con el nombre y el número de contacto de su administrador de caso nuevo.

Libertad de elección

Si califica para recibir atención en un establecimiento de enfermería, tiene derecho a elegir recibir atención:

- En su hogar.
- En otro lugar en la comunidad (como un centro de residencia asistida).
- En un establecimiento de enfermería.

Usted tiene derecho a elegir entre servicios en un establecimiento de enfermería y servicios basados en la comunidad y en el hogar si:

- Califica para recibir atención en un establecimiento de enfermería.
- Sus necesidades se pueden satisfacer de forma segura y eficaz en el hogar o en la comunidad.

Hable con su administrador de caso para ver sus opciones para cambiar entre un establecimiento de enfermería y atención en su hogar o comunidad. Puede cambiar su elección en cualquier momento siempre y cuando califique, y nosotros podemos encargarnos de que reciba la atención en el entorno que desea.

Con AmeriHealth Caritas Delaware, puede elegir proveedores de nuestra red. Los servicios pueden incluir recibir atención en un establecimiento de enfermería, en un centro de residencia asistida o en el hogar. Usted también puede hacerse cargo y contratar o capacitar a su propio cuidador (llamado asistente de cuidados autodirigido). Consulte la sección “Asistente de cuidados autodirigido” en la **página 43** para obtener más información.

El proveedor que usted escoja debe ser contratado por AmeriHealth Caritas Delaware para estar en nuestra red de proveedores. El proveedor debe estar dispuesto y ser capaz de proporcionarle la atención que usted necesita. Su administrador de caso le ayudará a encontrar los proveedores apropiados.

Servicios basados en la comunidad y en el hogar (HCBS)

Los LTSS de DSHP-Plus les proporcionan a los miembros discapacitados o de la tercera edad beneficios individualizados que les permiten vivir en su propio hogar o comunidad. De lo contrario, estos miembros habrían requerido atención en un establecimiento de enfermería u otra institución. Esto le da más opciones acerca de cómo y cuándo recibe servicios.

Los servicios basados en la comunidad y en el hogar (HCBS) proporcionados a través de los LTSS de DSHP-Plus incluyen:

- Alternativas residenciales basadas en la comunidad.
- Servicios de asistente de cuidados.
- Atención de relevo, tanto en el hogar como en centros de residencia asistida y establecimientos de enfermería.
- Servicios diurnos para adultos.
- Habilitación diurna.
- Servicios cognitivos.
- Sistemas de respuesta a emergencias personales.
- Apoyo para servicios de asistente de cuidados autodirigido.
- Actividades independientes de la vida diaria.
- Suplementos nutricionales para personas con diagnóstico de VIH/SIDA que no están cubiertos bajo el plan estatal.
- Equipos y suministros médicos especializados no cubiertos por el plan estatal de Medicaid.
- Modificaciones menores del hogar.
- Comidas entregadas a domicilio.
- Servicios de transición para aquellos que se mudan de un establecimiento de enfermería a la comunidad.

Programa del Defensor de Atención a Largo Plazo

El Programa del Defensor de Atención a Largo Plazo es proporcionado por el Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware (DHSS). Los defensores abogan por los residentes que viven en centros de atención a largo plazo, así como también por aquellos que viven en otros entornos (como en sus propios hogares) y reciben servicios basados en la comunidad y en el hogar. El programa del defensor investiga y resuelve quejas en nombre de estas personas. Las quejas pueden ser presentadas por los residentes, miembros de la familia y otras partes interesadas.

Puede comunicarse con el Programa del Defensor de Atención a Largo Plazo llamando al **1-800-223-9074 (TDD 1-302-391-3505)** o enviando un correo electrónico a **delawareadrc@state.de.us**.

Servicios en el hogar y la comunidad autodirigidos

Los servicios en el hogar y la comunidad autodirigidos (HCBS) son opciones que están disponibles bajo el Plan de servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) del plan Diamond State Health (DSHP)-Plus. Esta opción le dará más control sobre quién proporciona su atención médica. La participación en los servicios en el hogar y la comunidad autodirigidos es voluntaria. Los HCBS autodirigidos ofrecen más opciones, control y flexibilidad sobre sus servicios, así como también más responsabilidad. Si escoge esta opción, hay ayuda adicional disponible.

Usted es el empleador

Si elige autodirigir sus servicios, usted contrata al empleado que le proporcionará sus servicios. Es decir, usted es el empleador de los cuidadores que trabajan para usted.

Debe ser capaz de hacer las cosas que un empleador haría, tales como:

Contratar y capacitar a su empleado

- Desarrollar una descripción de empleo para su empleado.
- Encontrar, entrevistar y contratar a un empleado para que le proporcione cuidados.
- Definir los deberes laborales de su empleado.
- Capacitar a su empleado para que le proporcione cuidados basados en sus necesidades y gustos.
- Establecer y gestionar el horario de su empleado:
 - Establecer un horario laboral por adelantado que defina cuándo su empleado debe comenzar y terminar el día laboral.
 - Asegurarse de que su empleado documente la hora de inicio y la hora final de cada jornada laboral.
 - Asegurarse de que su empleado no trabaje más de las horas laborales aprobadas.

Si cree que sus empleados trabajan más horas de las presupuestadas, contáctese con su administrador de caso o Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware.

Supervisar a su empleado

- Observe a su empleado.
- Evalúe cómo su empleado realiza sus tareas laborales.
- Aborde los problemas o las inquietudes concernientes a cómo su empleado realiza sus tareas laborales.
- Deje de trabajar con un empleado cuando sea necesario.

Supervisar el pago de su empleado y las notas de servicio

- Asegúrese de que su empleado comience y termine el día con base en el horario laboral.
- Tome y mantenga notas buenas en su hogar sobre qué tan bien su empleado le proporciona cuidados.
- Prepare un plan alternativo para aquellas ocasiones en que un empleado que está programado para trabajar no esté disponible o no se presente. Debe planificar por adelantado, puesto que no puede dejar de recibir los servicios.
- Haga uso de su plan alternativo cuando sea necesario.

Si usted no puede realizar alguna o todas estas tareas

Elija a un miembro de la familia, amigo o a alguien cercano a usted para que actúe como empleador. Esta persona se conoce como “representante del empleador”. Escoja a alguien que lo conozca muy bien y que sea confiable.

Su representante del empleador no puede recibir pagos por realizar estas tareas y debe:

- Tener al menos 18 años de edad.
- Conocerlo a usted muy bien.
- Entender los tipos de cuidados que usted necesita y cómo quiere que se proporcionen estos.
- Conocer sus horarios y rutinas.
- Conocer sus necesidades médicas y los medicamentos que toma.
- Estar dispuesto y ser capaz de hacer todas las cosas que son necesarias para los servicios autodirigidos.

Servicios en el hogar y la comunidad autodirigidos

Usted le puede pagar a un miembro de la familia o a un amigo para que le proporcione cuidado autodirigido, pero no les puede pagar para que desempeñen tareas como representante del empleador.

Cómo encontrar al asistente de cuidados apropiado

Es importante que encuentre a la persona perfecta para el trabajo. Asegúrese de que confíe y se sienta cómodo con esta persona. Esta persona lo va a ayudar en su hogar para que usted pueda quedarse en su hogar y en su comunidad.

A continuación, encontrará algunas pautas que debe tener en cuenta al momento de contratar a alguien para que le ayude. Su empleado debe:

- Tener al menos 18 años de edad.
- Tener las habilidades necesarias para realizar los servicios requeridos.
- Tener un número de Seguro Social válido y estar dispuesto a completar una revisión de antecedentes penales.

Cómo inscribirse en los servicios de cuidado autodirigidos

Los servicios y la atención que usted necesita están enumerados en su plan médico. Usted recibe los mismos servicios, ya sea que elija o no el cuidado autodirigido. Solo recibirá los servicios que necesita y que estén incluidos en su plan médico. Puede elegir dividir sus servicios de cuidado entre un empleado autodirigido y atención a domicilio de proveedores que están en nuestra red y que no son contratados por usted.

Hable con su administrador de caso si está interesado en servicios de cuidado autodirigidos. Su administrador de caso le pedirá que complete una autoevaluación, determinará si usted es elegible y trabajará con usted para inscribirlo en los servicios de cuidado autodirigidos si lo desea. Usted seguirá con su plan de atención actual hasta establecer el cuidado autodirigido. Debe tener recursos de apoyo implementados para que le proporcionen atención hasta que se establezca el cuidado autodirigido.

Su administrador de caso también trabajará con usted para identificar los recursos de apoyo que necesita para ayudarlo a usted o a su representante del empleador con la responsabilidad de ser un empleador. Los dos tipos de recursos de apoyo incluyen:

- Servicios de gestión financiera, que incluye:
 - Completar y llenar formularios de impuestos sobre nóminas.
 - Pagarle a su asistente de cuidados.
- Información y asistencia, que incluye:
 - Identificar, entrevistar y contratar a un empleado de atención.
 - Capacitar a su empleado.
 - Programar el horario de su empleado.
 - Crear un plan alternativo en caso de que su empleado de atención no se presente.

Puede iniciar o terminar los servicios de cuidado autodirigidos en cualquier momento. Si termina los servicios de cuidado autodirigidos, todavía seguirá recibiendo servicios. La única diferencia es que usted recibirá los servicios que necesita de un proveedor en la red de AmeriHealth Caritas Delaware. Comuníquese con su administrador de caso o con Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware si desea terminar sus servicios de cuidado autodirigidos.

Cuando es posible que deba pagar por LTSS

Es posible que deba pagar una parte del costo de su atención. A esto se le llama responsabilidad del paciente. El monto de la responsabilidad del paciente depende de su ingreso y es calculado por el DHSS. Debe pagar el monto de responsabilidad del paciente al proveedor de servicios de su establecimiento, si vive en un establecimiento de enfermería o en un centro de residencia asistida. Si tiene responsabilidad del paciente y recibe servicios, su administrador de caso determinará a quién debe pagarle el monto de responsabilidad del paciente.

Si a usted le corresponde pagar un monto por responsabilidad del paciente y no lo hace, puede que haya consecuencias. Estas pueden incluir perder a su proveedor de servicios del establecimiento de enfermería o centro de residencia asistida.

Si tiene preguntas sobre la responsabilidad del paciente, hable con su administrador de caso o llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**).

Sus derechos y responsabilidades

AmeriHealth Caritas Delaware y su red de médicos y otros proveedores de servicios no discriminan a los miembros por motivos de su raza, etnia, color, sexo, religión, origen nacional, credo, estado civil, edad, condición de veterano discapacitado o veterano de la era de Vietnam, niveles de ingreso, identidad de género, presencia de cualquier discapacidad sensorial, mental o física ni por ninguna otra condición protegida por la ley federal o estatal.

AmeriHealth Caritas Delaware está comprometida a cumplir con todos los requerimientos aplicables en virtud de las leyes y regulaciones federales y estatales concernientes a los derechos de privacidad y confidencialidad de los miembros. Como miembro, tiene derecho a:

- Obtener información sobre:
 - AmeriHealth Caritas Delaware y sus proveedores de atención médica.
 - Sus derechos y responsabilidades.
 - Sus beneficios y servicios.
 - El costo de los servicios de atención médica y cualquier costo compartido requerido.
- Ser tratado con dignidad y respeto por parte de AmeriHealth Caritas Delaware y sus proveedores de atención médica y que se reconozca su derecho a la privacidad.
- Obtener materiales o ayuda en idiomas y formatos distintos al inglés escrito, tales como braille, audio o el lenguaje de señas, según se indique, sin costo alguno para usted.
- Recibir ayuda con servicios de interpretación, según se indique, sin costo alguno para usted.
- Recibir materiales que estén escritos en un modo y formato que sean fáciles de entender y culturalmente sensibles.
- Que su información personal y médica y sus registros médicos se mantengan privados y confidenciales.
- Esperar que AmeriHealth Caritas Delaware le proporcione una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad sin que usted la solicite, y:
 - Aprobar o rechazar la divulgación de información médica o personal identificable, excepto cuando la ley exija la divulgación.
- Solicitar una lista de las divulgaciones de información médica protegida.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos, según lo permitido por las leyes estatales y federales aplicables.
- Pedir a AmeriHealth Caritas Delaware que modifique cierta información médica protegida.
- Solicitar que toda comunicación de AmeriHealth Caritas Delaware que contenga información médica protegida se le envíe por medios alternativos o a una dirección alternativa.
- Recibir servicios de atención médica coherentes con las leyes estatales y federales aplicables.
- Hablar con su proveedor de atención médica acerca de:
 - Planes de tratamiento.
 - Información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles de una manera que usted la entienda.
 - Los tipos de atención que puede elegir para satisfacer sus necesidades médicas, independientemente del costo o la cobertura de beneficios.
- Formar parte de las decisiones sobre su atención médica, incluido su derecho a negarse a recibir un tratamiento. Su decisión de hacer esto no afectará negativamente la manera en que AmeriHealth Caritas Delaware, sus proveedores de atención médica o el Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware (DHSS) lo tratan.

Sus derechos y responsabilidades

- Presentar una queja (queja formal) o apelación con respecto a AmeriHealth Caritas Delaware o sus proveedores de atención médica por la atención que se le proporcionó y para recibir una respuesta.
- Solicitar una audiencia estatal imparcial ante el DHSS si no está satisfecho con el resultado luego de completar el proceso de apelaciones de AmeriHealth Caritas Delaware.
- Redactar una directiva médica por adelantado.
- Tener la oportunidad de ofrecer sugerencias para que se hagan cambios a los derechos y las responsabilidades del afiliado de AmeriHealth Caritas Delaware.
- Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión que se use como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Estar libre de actos de discriminación prohibidos por la ley federal y estatal.
- Recibir tratamiento en el entorno menos restrictivo posible.
- Participar plenamente en la comunidad y trabajar, vivir y aprender en la mayor medida posible.
- Ser libre de ejercer sus derechos sin recibir tratamiento adverso de AmeriHealth Caritas Delaware, sus proveedores de atención médica o del DHSS.

Tener acceso y recibir servicios de atención médica de calidad que estén disponibles y sean accesibles para usted de forma oportuna. Servicios de atención médica prestados que son suficientes en cantidad, duración o alcance y que se proporcionan de una forma culturalmente competente para satisfacer sus necesidades específicas.

Sus derechos y responsabilidades

Sus derechos

Cuando se trata de su información médica, tiene ciertos derechos. Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarlo. Usted tiene derecho a:

Obtener una copia de sus registros médicos y de reclamos.	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitar ver u obtener una copia de sus registros médicos y de reclamos y cualquier otra información de salud que hayamos recopilado sobre usted. Pregúntenos cómo hacer esto.• Le proporcionaremos una copia o un resumen de sus registros médicos y de reclamos, por lo general dentro de 30 días de su solicitud.
Solicitar que corrijamos sus registros médicos y de reclamos.	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitarnos que corrijamos sus registros médicos y de reclamos si cree que son incorrectos o están incompletos. Pregúntenos cómo hacer esto.• Es posible que digamos “no” a su solicitud, pero le explicaremos las razones por escrito dentro de 60 días.
Solicitar comunicaciones confidenciales.	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitarnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, al teléfono del domicilio u oficina) o que le enviemos su correo a una dirección diferente.• Consideraremos todas las solicitudes razonables, y debemos decir que “sí” si nos informa que estaría en peligro si no lo hacemos.
Pedirnos que limitemos la información que compartimos.	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitarnos no usar ni compartir cierta información médica para efectos de tratamiento, pagos o nuestras operaciones.• No se nos requiere acoger su solicitud y es probable que digamos que “no” si esto afectaría su atención médica.
Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información.	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitar una lista (llamada “rendición de cuentas”) de las veces en que hemos compartido su información durante los seis años previos a la fecha en que realiza la solicitud, con quién la compartimos y por qué.• Incluiremos todas las divulgaciones excepto aquellas relacionadas con el tratamiento, los pagos y las operaciones médicas, y ciertas otras divulgaciones (como cualquiera que usted nos solicite realizar).
Obtener una copia de este aviso de privacidad.	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitar una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibirlo electrónicamente. Le proporcionaremos una copia impresa de inmediato.

Sus derechos y responsabilidades

<p>Elegir a una persona para que lo represente.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Si usted le ha concedido un poder legal para efectos médicos a alguien o si una persona es su tutor legal, esa persona puede actuar por usted y sus derechos y tomar decisiones sobre su información médica.• Para presentar el documento para que alguien actúe en su nombre, llame a Servicios al Miembro al 1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)• Nos aseguraremos de que esa persona tenga la autoridad correspondiente y de que pueda actuar en su nombre antes de que tomemos alguna acción.
<p>Presentar una queja si cree que se han violado sus derechos de privacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Si siente que hemos infringido sus derechos, puede reclamar comunicándose con nosotros al 1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769).• Puede presentar una queja ante la U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights a través de una carta que la envía a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, DC 20201; una llamada al 1-877-696-6775, o una visita a www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints.• No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

Sus derechos y responsabilidades

Sus responsabilidades

<p>Dar a AmeriHealth Caritas Delaware y sus proveedores toda la información que necesitan para prestar atención médica.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Presente su tarjeta de identificación de miembro cuando use servicios de atención médica e infórmele a AmeriHealth Caritas Delaware si pierde su tarjeta de identificación.• Dé información médica precisa y completa a su PCP y a otros proveedores.• Informe a AmeriHealth Caritas Delaware, al DHSS y a sus proveedores si ocurren cambios. Esto puede incluir una dirección, un número telefónico o estado médico nuevos. Consulte la sección “Cómo informar los cambios” en la página 6 para obtener más información.
<p>Seguir las instrucciones de cuidado de su médico y tratar a sus proveedores de atención médica con amabilidad y respeto.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Haga todo lo posible para asistir a sus citas.• Si tiene que cancelar, avísele a su médico al menos 24 horas antes de la cita.• Hágale saber a sus proveedores si existe alguna razón por la cual no puede seguir su plan de tratamiento.
<p>Informarse lo más que pueda acerca de su salud para que pueda asumir un papel activo en su atención médica.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Conozca los beneficios y servicios disponibles a través de AmeriHealth Caritas Delaware y cómo usarlos.• Si tiene preguntas o necesita información adicional, comuníquese con Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware o hable con su PCP.• Solicite explicaciones adicionales si no entiende las instrucciones de su médico.

Sus derechos y responsabilidades

Sus opciones

Para cierta información médica, puede decirnos sus opciones sobre lo que compartimos. Si usted tiene una preferencia clara sobre la manera en que compartimos su información en las situaciones que se describen a continuación, hable con nosotros. Díganos lo que quiere que nosotros hagamos y seguiremos sus instrucciones.

<p>Usted tiene tanto el derecho como la opción de decirnos que:</p>	<ul style="list-style-type: none">• Compartamos información con su familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en el pago de su atención médica.• Compartamos información en caso de una situación de ayuda en caso de desastre.• Compartamos información con usted a través de tecnologías móviles y digitales (como el envío de información a su dirección de correo electrónico o a su teléfono celular por mensaje de texto o a través de una aplicación móvil).• Si usted no puede comunicarnos su preferencia, por ejemplo, si está inconsciente, podremos proceder y compartir su información con otros (como su familia o una organización de mitigación de desastres) si creemos que es lo que más le conviene. También podemos compartir su información cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad. Sin embargo, no usaremos tecnologías móviles ni digitales para enviarle información médica a menos que usted esté de acuerdo con que lo hagamos.• El uso de las tecnologías móviles y digitales (como mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones móviles) conlleva una serie de riesgos que usted debe considerar. Los mensajes de texto y correos electrónicos pueden ser leídos por terceros si le roban, jaquean o desbloquean su dispositivo móvil o digital. Pueden aplicar cargos por mensajes y datos.
<p>Nunca compartimos su información en los siguientes casos, a menos que nos dé su permiso por escrito:</p>	<ul style="list-style-type: none">• Fines de comercialización.• Venta de su información.

Quejas formales, apelaciones y audiencias estatales imparciales

AmeriHealth Caritas Delaware espera que usted esté satisfecho con nuestros proveedores de atención médica y los servicios que recibe. Si no está satisfecho con la forma en que AmeriHealth Caritas Delaware o nuestros proveedores de atención médica manejan sus servicios, puede presentar una queja formal o una apelación.

Quejas formales (reclamos)

¿Qué es una queja formal?

Una queja formal es una queja que usted presenta ante AmeriHealth Caritas Delaware sobre cómo se siente en cuanto a su atención médica. Se puede presentar una queja formal en cualquier momento.

Es posible que quiera presentar una queja formal si:

- Siente que un proveedor o empleado de AmeriHealth Caritas Delaware no ha respetado sus derechos.
- Tuvo problemas para obtener una cita con su proveedor en un tiempo razonable.
- No estaba satisfecho con la atención o el tratamiento que recibió.
- Tiene facturas médicas no pagadas.

Cómo presentar una queja formal

- Su queja formal puede ser presentada por usted, un representante personal o un proveedor que usted elija para que lo ayude.
- Usted o su representante autorizado puede presentar una queja formal por escrito o por vía telefónica.
- Para presentar una queja formal por vía telefónica, o para obtener asistencia para presentar una queja formal, llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**. Puede llamar las 24 horas al día, los siete días de la semana. Para presentar una queja formal por escrito, envíela a:

**AmeriHealth Caritas Delaware
Complaints and Grievances Department**
P.O. Box 80102
London, KY 40742-0102

Decisiones de quejas formales

- AmeriHealth Caritas Delaware le enviará una carta en un plazo de cinco días hábiles para informarle que recibimos su queja formal.

- Después de que terminemos nuestra investigación, y dentro de un plazo de 30 días calendario tras recibir su queja formal, le enviaremos otra carta con el resultado, a menos que se necesite información adicional. No existe el derecho a apelar una decisión de una queja formal.
- AmeriHealth Caritas Delaware puede extender el plazo de investigación por un período adicional de 14 días hábiles. Si lo hacemos, le enviaremos una carta que explicará la demora.

Apelaciones

¿Qué es una apelación?

Una apelación es una solicitud para que AmeriHealth Caritas Delaware revise una decisión de denegar o reducir un beneficio. Un miembro, proveedor o el representante autorizado del miembro puede solicitar una apelación por escrito tras una decisión tomada por AmeriHealth Caritas Delaware. Un miembro debe proporcionarle un permiso por escrito al proveedor o representante autorizado para que actúe en su nombre.

Acciones de AmeriHealth Caritas Delaware que un miembro puede decidir apelar:

- 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.

Los miembros pueden presentar una apelación directamente ante AmeriHealth Caritas Delaware. Los miembros tienen un nivel de apelaciones con AmeriHealth Caritas Delaware. Si el miembro no está satisfecho con el resultado de la apelación, puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial ante el Departamento

Quejas formales, apelaciones y audiencias estatales imparciales

de Salud y Servicios Sociales de Delaware (DHSS). Un miembro tiene que completar un proceso de apelación con AmeriHealth Caritas Delaware antes de solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.

Si AmeriHealth Caritas Delaware deniega, reduce, limita, suspende o termina servicios de atención médica, se le enviará una decisión desfavorable de beneficio sobre esta determinación.

Si recibe una decisión desfavorable de beneficio y no está de acuerdo con las decisiones de AmeriHealth Caritas Delaware, puede presentar una apelación.

- Puede presentar una apelación por teléfono o por escrito. Si presenta su apelación por teléfono, también deberá enviar una carta después dentro de un plazo de 10 días calendario.
- Si desea que su representante personal o proveedor presente una apelación en su nombre y la persona elegida acepta hacerlo, usted deberá dar su consentimiento por escrito.
- La apelación se debe presentar dentro de los 60 días calendario después de la fecha que figura en la decisión desfavorable de beneficio.
- Para presentar una apelación o para obtener asistencia para presentar una apelación, llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**. Puede llamar las 24 horas al día, los siete días de la semana.
- Para presentar una apelación por escrito, usted o su representante autorizado puede enviar la carta a:

AmeriHealth Caritas Delaware
Member Appeals Department
Christiana Executive Campus
220 Continental Drive, Suite 300
Newark, DE 19713

- AmeriHealth Caritas Delaware comenzará a revisar su solicitud de apelación el mismo día que la reciba. Salvo que se necesite información adicional, se tomará una decisión dentro de los 30 días calendario. AmeriHealth Caritas Delaware puede

extender el plazo hasta 14 días calendario. Si usted no solicita el plazo de extensión, AmeriHealth Caritas Delaware lo llamará y enviará una carta para explicar la razón de la demora dentro de dos días hábiles.

- Dentro de dos días hábiles, AmeriHealth Caritas Delaware lo llamará y también le enviará, a usted o su representante, una carta con la decisión sobre la apelación. La carta explicará cómo se tomó la decisión.

Un miembro no es responsable financieramente por determinaciones desfavorables de beneficios de hospitalización por admisiones no programadas. Además, la determinación desfavorable de beneficio no afecta la capacidad del miembro para seguir recibiendo servicios continuos o futuros de la institución de salud o proveedor.

Apelaciones aceleradas

Las apelaciones se aceleran cuando se debe tomar una decisión en menos de 30 días calendario, salvo que se necesite información adicional. AmeriHealth Caritas Delaware acelerará una apelación cuando su vida, su salud o habilidad de alcanzar, mantener o recuperar su funcionamiento pleno estén en riesgo. Las apelaciones aceleradas son para servicios de atención médica, no para reclamos denegados.

Cómo solicitar una apelación acelerada

Puede solicitar una apelación acelerada llamando a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY-855-362-5769)**, enviando un fax al **1-855-843-0636** o enviando un formulario de Solicitud de apelación al departamento de Member Appeals (Apelaciones del Miembro). Para obtener más información sobre el proceso de apelación, llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

AmeriHealth Caritas Delaware comenzará a revisar su solicitud de apelación acelerada el mismo día que la reciba. Tomaremos una decisión dentro de las primeras 72 horas tras recibir su solicitud. Primero intentaremos notificarle la decisión por teléfono. También le enviaremos una notificación por correo postal con la decisión en un plazo de dos días hábiles.

Quejas formales, apelaciones y audiencias estatales imparciales

AmeriHealth Caritas Delaware puede extender el plazo de 72 horas por hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión, o si AmeriHealth Caritas Delaware muestra la necesidad de obtener más información y cómo el retraso es en su beneficio.

Si solicita que se acelere una apelación y AmeriHealth Caritas Delaware no considera necesario tomar una decisión más rápida, la apelación será revisada en el plazo de apelación estándar. Se le informará por escrito y por teléfono dentro de dos días calendario si el plazo para su apelación ha cambiado. Puede presentar una queja formal si su solicitud de apelación acelerada se cambia al plazo estándar de proceso de una apelación.

A los miembros de AmeriHealth Caritas Delaware, o sus representantes autorizados, se les permitirá presentar hechos y evidencia para respaldar sus solicitudes de apelaciones aceleradas. El tiempo disponible para hacerlo es limitado. Esta información se puede presentar en persona o por escrito. A los miembros o a sus representantes se les informará el plazo de tiempo que tienen para presentar información para una revisión acelerada.

Audiencias estatales imparciales

Si usted ha completado el proceso de apelación de AmeriHealth Caritas Delaware y no está satisfecho con el resultado, puede solicitar una audiencia estatal imparcial dentro de los 120 días calendario siguientes a la fecha que figura en la decisión de la apelación de AmeriHealth Caritas Delaware. Debe completar el proceso de apelación de AmeriHealth Caritas Delaware antes de solicitar una audiencia estatal imparcial.

También puede solicitar una audiencia estatal imparcial si AmeriHealth Caritas Delaware no cumple con los requisitos de notificación y plazos definidos en este manual.

¿Cómo solicitar una audiencia estatal imparcial?

Su solicitud de audiencia estatal imparcial puede ser presentada por usted, por un representante personal o por un proveedor que usted elija para que lo ayude. Si desea que un representante personal o proveedor lo represente en la audiencia, debe darle a esa persona o proveedor un permiso por escrito.

Quejas formales, apelaciones y audiencias estatales imparciales

Usted o su representante autorizado puede solicitar una audiencia estatal imparcial ante la División de Medicaid y Asistencia Médica de Delaware (DMMA) al escribir o llamar a:

Division of Medicaid & Medical Assistance (DMMA)

Fair Hearing Officer
1901 North DuPont Highway
P.O. Box 906, Lewis Building
New Castle, DE 19720
Teléfono: **1-302-255-9500** o **1-800-372-2022**

Para obtener asistencia con la solicitud de una audiencia estatal imparcial, comuníquese con Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**. Puede llamar las 24 horas al día, los siete días de la semana.

Continuación de beneficios durante una apelación o audiencia estatal imparcial

Puede seguir recibiendo los servicios cubiertos mientras espera la decisión de AmeriHealth Caritas Delaware sobre una apelación o mientras haya una audiencia estatal imparcial pendiente, si todo lo siguiente aplica:

- La apelación se presenta dentro o antes de:
 - Los 10 días calendario a partir de la fecha en que AmeriHealth Caritas Delaware le envió la decisión desfavorable de beneficio.
 - Antes de la fecha de vigencia que figura en la notificación de la decisión desfavorable de beneficio.
- La apelación está relacionada con servicios reducidos o suspendidos, o con servicios que previamente habían sido autorizados para usted.
- Los servicios fueron ordenados por un proveedor autorizado.
- El período de autorización para los servicios no ha terminado.
- Usted solicitó que se continuaran los servicios.

Si AmeriHealth Caritas Delaware continúa sus beneficios mientras toma una decisión sobre una apelación o mientras está en espera de una audiencia estatal imparcial, los servicios deben continuar hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Usted decide no continuar con la apelación.
- Usted no solicita una audiencia estatal imparcial dentro de los 10 días a partir de la fecha en que AmeriHealth Caritas Delaware le envía la carta de resolución de la apelación por correo postal.
- La autorización para los servicios caduca, o se alcanzan los límites de autorización de servicios.
- Se emite una decisión desfavorable para el miembro en la audiencia estatal imparcial.

Si el oficial de la audiencia estatal imparcial concuerda con usted, AmeriHealth Caritas Delaware pagará por los servicios que recibió mientras esperaba la decisión. Sin embargo, si el estado apoya la decisión de apelación original y toma una decisión en su contra, es posible que usted tenga que pagar por el servicio que recibió durante el período de espera.

Fraude, despilfarro y abuso

Lamentablemente, es posible que haya ocasiones en las que usted es testigo de fraude, despilfarro o abuso en relación con los servicios de Medicaid.

El fraude relacionado con la atención médica es un delito que tiene un gran impacto en el sistema de atención médica. Es posible que tanto los miembros como los proveedores de atención médica cometan fraude relacionado con la atención médica.

El costo de los fraudes, despilfarros y abusos superó los \$3 billones en 2014, según la Asociación Nacional Antifraude en la Atención Médica (NHCAA). Puede denunciar el fraude de forma anónima.

Denuncie el fraude, despilfarro o abuso por parte de miembros o proveedores en forma anónima

Llame a:

Línea directa de denuncias de fraude de AmeriHealth Caritas Delaware
1-866-833-9718

Lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m.

Escriba a:

AmeriHealth Caritas Delaware
Special Investigations Unit
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113

En línea:

Ingrese a www.amerihealthcaritasde.com y haga clic en el vínculo de **Contacto** para acceder a un formulario de contacto seguro.

También puede ingresar a la página web de la oficina del inspector general del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos. No tiene que proporcionar su nombre, pero si lo hace, no se le informará al proveedor ni al miembro que fue usted quien hizo la denuncia. Visite <https://forms.oig.hhs.gov/hotlineoperations/nothhsemployeen.aspx>.

Para denunciar un presunto fraude, despilfarro o abuso en Medicaid de Delaware, también puede llamar al **1-800-372-2022** o enviar un correo electrónico a surreferrals@state.de.us.

¿Por qué debería importarme el fraude, despilfarro y abuso?

El fraude, despilfarro y abuso afectan tanto a los miembros del plan médico como a los proveedores de atención médica. Estos pueden:

- Evitar que usted obtenga servicios médicos.
- Limitar sus beneficios de atención médica.
- Aumentar sus impuestos.
- Evitar que los proveedores reciban los pagos por sus servicios.
- Contribuir a que los costos por atención médica aumenten.

El fraude en la atención médica es un delito real con verdaderas consecuencias. Puede conllevar multas e, incluso, tiempo en prisión.

¿Qué es el fraude, despilfarro y abuso?

Fraude es una declaración falsa de alguien que sabe que la declaración es falsa.

Despilfarro es cuando alguien usa un servicio más de lo necesario.

El **abuso** puede no ser intencional. El abuso puede llevar a gastos de atención médica adicionales o a pérdidas del sistema de atención médica.

Algunos ejemplos de fraude y abuso por parte de un proveedor de atención médica son:

- Proporcionar un servicio que el proveedor sabe que no será cubierto. El proveedor luego dice que en su lugar se proporcionó un servicio cubierto.
- Facturar o cobrarle por servicios que AmeriHealth Caritas Delaware cubre.
- Ofrecerle regalos o dinero a cambio de que reciba tratamiento o servicios que usted no necesita.
- Ofrecerle servicios, equipos o suministros gratuitos a cambio de usar su número de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Delaware.
- Proporcionarle tratamiento o servicios que usted no necesita.

Algunos ejemplos de fraude y abuso por parte de un miembro son:

- Vender sus tarjetas de identificación a otras personas.
- Prestar sus tarjetas de identificación a otras personas.
- Abusar de sus beneficios médicos al procurar medicamentos o servicios que no son médicamente necesarios.

Otros seguros y facturas

Si tiene otro seguro

Si tiene otro seguro médico, incluyendo Medicare, proporcione esa información a sus proveedores de atención médica. El Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware también necesita la información de su otro seguro médico. Se puede comunicar con el Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware llamando al **1-800-372-2022** o **1-302-571-4900**. Medicaid es el pagador de último recurso. Si tiene otro seguro médico, este debe ser facturado primero.

Está obligado a mostrar todas sus tarjetas médicas en cada visita al consultorio del proveedor y a la farmacia. Esto ayuda a garantizar que sus facturas de atención médica se paguen.

Si recibe una factura o un estado de cuenta

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. Si recibe una factura o un estado de cuenta, notifíquese a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** de inmediato.

Recuerde preguntarle a su proveedor de atención médica:

- ¿Es usted un proveedor de AmeriHealth Caritas Delaware?
- ¿Este servicio necesita autorización previa?

Estas preguntas pueden evitar que reciba una factura.

Otros detalles del plan

Notificación de cambio significativo

Además de notificarle sobre los cambios en nuestros procesos que lo afectarán, también le notificaremos por escrito sobre cualquier cambio que afecte su acceso a servicios y beneficios.

AmeriHealth Caritas Delaware debe proporcionarle una notificación escrita cuando haya un cambio significativo. Un cambio significativo es cualquier cambio que pueda afectar su acceso a servicios y beneficios, incluyendo:

- Restricciones a su libertad de escoger entre los proveedores de la red.
- Sus derechos y protecciones.
- Procedimientos de queja formal y audiencias imparciales.
- La cantidad, la duración y el alcance de los beneficios médicos disponibles.
- Los procedimientos para obtener beneficios, incluidos los requisitos de autorización (aprobación).
- La medida y el modo en que los miembros pueden obtener beneficios médicos de proveedores fuera de la red.
- La medida y el modo en que se proporciona cobertura después de horas laborales y en casos de emergencia.
- La política sobre las referencias médicas para la atención especializada y para otros beneficios no prestados por el proveedor de atención primaria del miembro.
- Los costos compartidos.

Todos los cambios materiales se le deberán informar a usted, o a sus proveedores, al menos 30 días antes de la entrada en vigor del cambio.

Dedicación a brindar atención de calidad

AmeriHealth Caritas Delaware tiene la misión de ayudar a la gente a obtener atención médica, mantenerse bien y a construir comunidades saludables. Nuestro objetivo es mejorar la salud y bienestar de nuestros miembros. Siempre queremos encontrar maneras de ayudar a nuestros miembros a obtener atención médica y mantenerse saludables. Como parte de esto, contamos con un programa de Mejora de la Calidad (QI). Este programa busca formas en las que podemos servirle mejor. Con el programa de Mejora de la calidad, el equipo de AmeriHealth Caritas Delaware:

- Busca áreas en nuestros servicios que podemos mejorar.
- Crea programas para servir a nuestros miembros con necesidades especiales de atención médica.

- Se pone en contacto con los miembros para enseñarles sobre su salud.
- Vigila la calidad de la atención que usted recibe de los proveedores.
- Hace una encuesta a los miembros y proveedores todos los años para ver cómo podemos mejorar nuestros servicios.

Cada año, el equipo de Mejora de la Calidad evalúa nuestros programas para identificar formas en las que el plan puede mejorar. Revisamos el programa de Mejora de la Calidad para ver si alcanzamos nuestros objetivos y mejoramos la calidad y seguridad de los servicios que se les prestaron a nuestros miembros.

AmeriHealth Caritas Delaware espera que todos los proveedores de la red le presten atención médica de calidad a usted y su familia. Monitoreamos para asegurarnos de que la atención médica y los servicios se usen en la forma correcta y que estos sean apropiados y necesarios.

Si cree que usted o su familia recibió atención médica que no era adecuada, llame a Servicios al Miembro. AmeriHealth Caritas Delaware revisará el problema. Si desea más información sobre los objetivos, actividades o resultados de la mejora de la calidad, llame a Servicios al Miembro al **1-844-211-0966 (TTY-855-362-5769)**.

Evaluación de las tecnologías nuevas

AmeriHealth Caritas Delaware quiere que los miembros reciban atención médica que sea eficaz y segura. AmeriHealth Caritas Delaware evalúa tecnologías médicas nuevas, medicamentos nuevos y usos nuevos de la tecnología existente durante todo el año. La tecnología nueva puede ser aprobada cuando se haya demostrado que es al menos tan médicamente segura y útil como la tecnología existente. AmeriHealth Caritas Delaware utiliza pautas de revistas científicas reconocidas a nivel nacional y de los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). AmeriHealth Caritas Delaware también cuenta con un Comité de Calidad de Atención Clínica que revisará la tecnología y las solicitudes de medicamentos individuales de los miembros y proveedores de AmeriHealth Caritas Delaware. El Comité de Calidad de Atención Clínica o director médico puede decidir cubrir la tecnología y el medicamento nuevos. Si AmeriHealth Caritas Delaware adopta la tecnología o el medicamento nuevo, usted y su(s) proveedor(es) serán informados sobre el cambio.

Otros detalles del plan

Directivas médicas por adelantado

La ley de Autodeterminación del Paciente es una ley federal. Esta sostiene que usted tiene derecho a elegir la atención médica y tratamiento que recibe. Tiene el derecho de hacerle saber su voluntad a su PCP u otro proveedor de atención médica mediante una directiva médica por adelantado.

Una directiva médica por adelantado es una decisión que usted toma con antelación respecto a la atención médica que quiere o no quiere recibir en caso de no ser capaz de tomar una decisión médica en el momento que se necesite. La directiva médica por adelantado se utiliza solamente si usted es incapaz de hablar o de tomar decisiones por sí mismo. Su directiva médica por adelantado se utilizaría si un proveedor determina que usted está en un estado terminal o vegetativo. AmeriHealth Caritas Delaware respetará sus instrucciones en la directiva médica por adelantado hasta el grado máximo permitido por la ley.

Hay dos clases de documentos que pueden servir como directivas médicas por adelantado en Delaware:

- Testamento vital: este es un documento escrito sobre cómo desea que se maneje su atención médica en caso de que no sea capaz de decidir ni hablar por sí mismo. Este documento debe indicar qué tipos de tratamientos médicos le gustaría recibir y cuáles no.
- Poder duradero para la atención médica: este es un documento legal que contiene el nombre de la persona que desea que tome decisiones de tratamiento médico por usted, en caso de que no pueda tomarlas usted mismo. Esta persona no tiene que ser un abogado.

Para asegurarse de que sus deseos se cumplan si usted no puede hablar ni tomar una decisión sobre su atención médica, debe redactar una directiva médica por adelantado y proporcionarle una copia a su PCP y a los miembros de su familia.

Si quiere llenar y firmar una directiva médica por adelantado o si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**) y ellos lo ayudarán.

Si usted siente que AmeriHealth Caritas Delaware o un proveedor de atención médica no está cumpliendo con su directiva médica por adelantado, puede comunicarse con la División de Servicios para Personas de la Tercera Edad y Adultos con Discapacidades Físicas de Delaware (DSAAPD) llamando al **1-800-223-9074** (TTY **1-302-391-3505**).

Decisión desfavorable de beneficio

Una decisión desfavorable de beneficio se proporciona por escrito a los miembros y/o proveedores al menos 10 días antes de terminar, suspender o reducir los servicios previamente autorizados. La decisión desfavorable de beneficio se reduce a cinco días si se verifica que hubo fraude por parte del miembro. Se enviarán notificaciones escritas para aprobaciones, terminaciones, suspensiones o reducciones de servicios previamente autorizados o denegaciones de una solicitud nueva. AmeriHealth Caritas Delaware tomará esta decisión en las siguientes situaciones:

- Muerte de un miembro.
- Una declaración firmada por usted donde solicite que AmeriHealth Caritas Delaware termine sus servicios. Usted proporciona información donde solicita la terminación o reducción de los servicios y conoce el resultado de su acción.
- Es admitido en un centro médico que lo hace inelegible para recibir servicios autorizados.
- Se desconoce su dirección y el correo postal devuelto no tiene información sobre la nueva dirección de envío.
- Su proveedor ordena un cambio en su nivel de atención.
- Se tomó una decisión desfavorable respecto a la admisión a un establecimiento de enfermería.
- Otras razones para recibir notificación son:
 - Su salud o seguridad estarían en peligro.
 - Su salud mejora, lo que permite que sea transferido.
 - Se le da de alta debido a necesidades más urgentes.

No ha residido en un establecimiento de enfermería por 30 días (aplica a las acciones desfavorables de transferencia a un establecimiento de enfermería).

Otros detalles del plan

Denunciar abusos, negligencia y explotación

Los miembros de AmeriHealth Caritas Delaware tienen derecho a no sufrir de abuso, negligencia ni explotación. Es importante que entienda cómo identificar estas situaciones y cómo denunciarlas.

El abuso puede ser:

- Abuso físico.
- Abuso emocional.
- Abuso sexual.

Esto incluye dolor, lesiones, sufrimiento mental, estar encerrado o ser mantenido en un lugar en contra de su voluntad y otros tratos crueles.

La negligencia puede ocurrir:

- Cuando usted no puede cuidar de sí mismo u obtener la atención que necesita, colocando su vida en riesgo. Esto es la “autonegligencia”.
- Cuando su cuidador no atiende sus necesidades básicas y esto lo pone en riesgo de dañar su salud o seguridad. La negligencia puede no ser intencional debido a la incapacidad del cuidador de proporcionar u organizar su cuidado. La negligencia también puede deberse a la despreocupación del cuidador de satisfacer sus necesidades.

Explotación (hacer que haga algo que no desea o pedirle que haga algo sin saber la verdadera razón de ello) puede incluir:

- Fraude o acoso.
- Falsificación.
- Uso no autorizado de cuentas bancarias o tarjetas de crédito.

La explotación financiera se produce cuando un cuidador usa los fondos destinados para su cuidado de forma inapropiada. Estos son fondos que una agencia gubernamental le paga a usted o al cuidador.

Si usted cree que usted u otro miembro de AmeriHealth Caritas Delaware es víctima de estas situaciones, notifique a su Coordinador de cuidados y póngase en contacto con una de las agencias a continuación:

- Adult Protective Services
Division of Services for Aging and Adults with Physical Disabilities (DSAAPD)
Llame al: **1-800-223-9074**
Correo electrónico:
delawareadrc@state.de.us
- Reporte de quejas e incidentes en centros de atención a largo plazo, Division of Long Term Care and Residents Protection (DLTCRP) Llame al: **1-877-453-0012**
Formulario en línea:
<http://www.dhss.delaware.gov/dhss/dltcrp/mailform.html>
- Department of Services for Children, Youth, and Their Families
Llame a: **1-800-292-9582**
Internet: **<https://kids.delaware.gov>**

Incidentes críticos

Si usted o un miembro de su familia sufre un incidente crítico, comuníquese con Servicios al Miembro lo más pronto posible.

Los incidentes críticos incluyen, entre otros, los siguientes incidentes:

- Muerte inesperada de un miembro, que incluye muertes que ocurren de una manera sospechosa o inusual, o en forma repentina cuando el fallecido no era atendido por un médico.
- Sospechas de abuso, maltrato físico, mental o sexual o abandono de un miembro.
- Sospechas de robo o explotación financiera de un miembro.
- Lesiones graves que sufrió un miembro.
- Error en medicamento que involucra a un miembro.
- Conducta inapropiada o no profesional de un proveedor que involucra a un miembro.

Todos los incidentes críticos deben informarse inmediatamente. Para dar a conocer un incidente crítico por teléfono, o para ayuda para presentar una queja formal, llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**. Puede llamar las 24 horas al día, los siete días de la semana.

Aviso de prácticas de privacidad

Este resumen describe cómo su información médica se puede usar y compartir con otros. También explica cómo puede obtener una copia de esta información. Léala detenidamente.

La ley le exige a AmeriHealth Caritas Delaware proteger la privacidad de su información médica. AmeriHealth Caritas Delaware quiere informarle sobre las políticas que rigen su información médica protegida (PHI). Los proveedores de atención médica usan la información médica de los miembros durante el tratamiento y durante el procesamiento de pagos. AmeriHealth Caritas Delaware tiene que usar y divulgar su PHI para ayudarlo a obtener sus servicios de atención médica y pagar a sus proveedores por prestar los servicios. Se toman muchos pasos para garantizar que esta información se mantenga protegida.



Sus derechos

Cuando se trata de su información médica, tiene ciertos derechos.

Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarlo.

Obtener una copia de sus registros médicos y de reclamos	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitar ver u obtener una copia de sus registros médicos y de reclamos y cualquier otra información de salud que hayamos recopilado sobre usted. Pregúntenos cómo hacer esto.• Le proporcionaremos una copia o un resumen de sus registros médicos y de reclamos, por lo general dentro de 30 días de su solicitud.
Solicitarnos que corrijamos sus registros médicos y de reclamos	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitarnos que corrijamos sus registros médicos y de reclamos si considera que son incorrectos o que están incompletos. Pregúntenos cómo hacer esto.• Es posible que digamos “no” a su solicitud, pero le explicaremos las razones por escrito dentro de 60 días.
Solicitar comunicaciones confidenciales	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitarnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, al teléfono del domicilio u oficina) o que le enviemos su correo a una dirección diferente.• Consideraremos todas las solicitudes razonables, y debemos decir que “sí” si nos informa que estaría en peligro si no lo hacemos.
Pedirnos que limitemos lo que usamos o compartimos	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitarnos no usar ni compartir cierta información médica para efectos de tratamiento, pagos o nuestras operaciones.• No se nos requiere acoger su solicitud y es probable que digamos que “no” si esto afectaría su atención médica.

Aviso de prácticas de privacidad

Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido información	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitar una lista (“rendición de cuentas”) de las veces que hemos compartido su información médica durante seis años antes de la fecha en que la solicita, con quién la compartimos y por qué.• Incluiremos todas las divulgaciones , excepto aquellas relacionadas con el tratamiento, los pagos y las operaciones médicas, y ciertas otras divulgaciones (como cualquiera que usted nos solicite realizar). Proporcionaremos una lista al año en forma gratuita, pero cobraremos una tarifa basada en costos, razonable, si solicita otra lista dentro de 12 meses.
Obtener una copia de este aviso de privacidad	<ul style="list-style-type: none">• Puede solicitar una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibirlo electrónicamente. Le daremos una copia impresa con prontitud.
Elegir a una persona para que lo represente	<ul style="list-style-type: none">• Si le ha otorgado a alguien un poder notarial médico o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información médica.• Nos aseguraremos de que la persona tenga esta autoridad y pueda actuar por usted antes de tomar cualquier medida.
Presentar una queja si piensa que sus derechos de privacidad se han infringido	<ul style="list-style-type: none">• Si siente que hemos infringido sus derechos, puede reclamar llamando al 1-844-211-0966 para los miembros de Diamond State Health Plan y al 1-855-777-6617 para los miembros de Diamond State Health Plan-Plus.• Puede presentar una queja ante la U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights enviando una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, DC 20201; llamando al 1-877-696-6775, o ingresando a www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints.• No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.



Sus opciones

Para cierta información médica, puede indicarnos sus preferencias sobre lo que compartimos.

Si usted tiene una preferencia clara sobre la manera en que compartimos su información en las situaciones que se describen a continuación, hable con nosotros. Díganos lo que quiere que nosotros hagamos y seguiremos las instrucciones razonables.

<p>En estos casos, usted tiene tanto el derecho como la opción de decirnos que:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compartamos información con su familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en el pago de su atención médica. • Compartamos información en caso de una situación de alivio de desastre. • Compartamos información con usted a través de tecnologías móviles y digitales (como el envío de información a su dirección de correo electrónico o a su teléfono celular por mensaje de texto o a través de una aplicación móvil). • No compartamos su información de salud mental con su proveedor de atención médica. <p>Si usted no puede comunicarnos su preferencia, por ejemplo, si está inconsciente, podremos proceder y compartir su información con otros (como con su familia o una organización de mitigación de desastres) si creemos que es lo que más le conviene. También podemos compartir su información cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad. Sin embargo, no usaremos tecnologías móviles ni digitales para enviarle información médica a menos que usted esté de acuerdo con que lo hagamos.</p> <p>El uso de las tecnologías móviles y digitales (como mensajes de texto, correo electrónico y aplicaciones móviles) conlleva una serie de riesgos que usted debe considerar. Los mensajes de texto y correos electrónicos pueden ser leídos por terceros si le roban, jaquean o desbloquean su dispositivo móvil o digital. Pueden aplicar cargos por mensajes y datos.</p>
<p>Nunca compartimos su información en los siguientes casos, a menos que nos dé su permiso por escrito:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fines de comercialización. • Venta de su información.



Nuestros usos y divulgaciones

Por lo general, utilizamos o compartimos su información médica de las siguientes maneras.

<p>Ayudar a administrar el tratamiento de atención médica que recibe</p>	<ul style="list-style-type: none"> Podremos utilizar su información de salud y compartirla con los profesionales que lo están tratando. 	<p>Ejemplo: Un médico nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento para que podamos coordinar servicios adicionales.</p>
<p>Dirigir nuestra organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> Podremos utilizar y divulgar su información para dirigir nuestra organización y contactarlo cuando sea necesario. 	<p>Ejemplo: Utilizamos su información de salud para desarrollar mejores servicios para usted.</p>
<p>Pagar por sus servicios médicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Podremos utilizar y divulgar información médica a medida que paguemos por sus servicios médicos. 	<p>Ejemplo: Compartimos información suya para coordinar el pago por sus servicios médicos.</p>
<p>Administrar su plan de salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> Es posible que divulguemos su información del plan de salud para la administración del plan. 	<p>Ejemplo: Compartimos información de salud con terceros que contratamos para que presten servicios administrativos.</p>
<p>Coordinar su atención médica entre varios proveedores de atención médica</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nuestros contratos con diversos programas requieren que participemos en ciertas redes electrónicas de información médica (HIN) e intercambios de información médica (HIE) para que podamos coordinar de manera más eficiente la atención que está recibiendo de distintos proveedores de atención médica. 	<p>Ejemplo: Compartimos información de salud a través de una red HIN o HIE para proporcionar información oportuna a los proveedores que le prestan servicios a usted.</p>

Aviso de prácticas de privacidad

Ayudar a resolver problemas de salud y seguridad pública. Podemos compartir su información médica en ciertas situaciones, como por ejemplo:	<ul style="list-style-type: none">• Prevención de enfermedades.• Ayuda con el retiro de productos.• Notificar reacciones adversas a medicamentos.• Notificar presunto abuso, negligencia o violencia doméstica.• Prevenir o reducir una amenaza seria a la salud o seguridad de una persona.	
Realizar investigaciones	<ul style="list-style-type: none">• Podemos usar o compartir su información para fines de investigación médica.	
Cumplir con la ley	<ul style="list-style-type: none">• Compartiremos información sobre usted si las leyes estatales o federales lo exigen, incluido el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. si este desea comprobar que estamos cumpliendo con las leyes de privacidad federales.	

Aviso de prácticas de privacidad

Responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajar con un examinador médico o director funerario	<ul style="list-style-type: none">• Podemos compartir su información médica con organizaciones de obtención de órganos.• Podemos compartir información médica con un médico forense, examinador médico o un director funerario cuando una persona muere.	
Abordar solicitudes de compensación laboral, agencias policiales y otras solicitudes gubernamentales. Podemos usar o compartir información médica sobre usted:	<ul style="list-style-type: none">• Para reclamos de compensación para trabajadores.• Para fines de cumplimiento con la ley o con un oficial de la ley.• Con agencias de supervisión médica para actividades autorizadas por la ley.• Para funciones gubernamentales especiales como servicios militares, de seguridad nacional y de protección presidencial.	
Dar respuesta a demandas y acciones legales	<ul style="list-style-type: none">• Podemos compartir información sobre su salud en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación judicial.	
Restricciones adicionales sobre el uso y la divulgación	<ul style="list-style-type: none">• Ciertas leyes federales y estatales pueden exigir una mayor protección de privacidad. Si aplica, seguiremos leyes de privacidad federales y estatales más estrictas relacionadas con los usos y las divulgaciones de información médica en relación con el VIH/SIDA, el cáncer, la salud conductual, el uso de alcohol o de sustancias ilegales, las pruebas genéticas, las enfermedades de transmisión sexual y la salud reproductiva.	

Aviso de prácticas de privacidad

¿De qué otra manera utilizamos o compartimos su información de salud?

Se nos permite o exige compartir su información de otras maneras; por lo general de modo que contribuyan al bien común, como la salud pública y la investigación. Tenemos que cumplir con muchas condiciones requeridas por la ley antes de que podamos compartir su información para estos fines.

Para obtener más información, consulte

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.

Nuestras responsabilidades

AmeriHealth Caritas Delaware se toma el derecho de privacidad de nuestros miembros muy en serio. Para proporcionarle sus beneficios, AmeriHealth Caritas Delaware crea y recibe información personal sobre su salud. Esta información proviene de usted, sus médicos, los hospitales y otros proveedores de servicios médicos. Esta información, llamada información médica protegida, puede ser oral, escrita o electrónica.

- Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y seguridad de su información médica protegida.
- Estamos obligados por ley a garantizar que los terceros que ayudan con su tratamiento, nuestro pago de reclamaciones u operaciones de atención médica mantengan la privacidad y seguridad de su información médica protegida de la misma manera en que nosotros protegemos su información.
- También estamos obligados por ley a asegurarnos de que los terceros que nos ayudan con el tratamiento, el pago y las operaciones se rijan por las instrucciones descritas en nuestro Acuerdo de Socios Comerciales.
- Le informaremos con prontitud si se produce un incumplimiento en este sentido que pueda comprometer la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos seguir los deberes y las prácticas de privacidad descritos en este aviso y proporcionarle una copia.
- No usaremos ni compartiremos su información que no sea la que se describe en este documento, salvo que usted nos indique por escrito que podemos hacerlo. Si usted nos indica que podemos hacerlo, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Infórmenos por escrito si cambia de opinión.

Para más información consulte

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Cambios a los términos de este aviso

Podemos cambiar los términos de este aviso y los cambios se aplicarán a toda la información que hayamos recopilado sobre usted. El nuevo aviso estará disponible a solicitud y en nuestro sitio web, y le enviaremos una copia por correo postal.

Fecha de entrada en vigor de este aviso: 15 de junio de 2018

Apelación: es una solicitud para que su plan revise una decisión de denegar o reducir un beneficio.

Beneficios: los artículos o servicios de atención médica cubiertos bajo su plan.

Copago: un costo fijo que debe pagar para recibir un beneficio cubierto al momento de recibir el servicio.

Equipo médico duradero (DME): equipos y suministros que su médico ordena como parte de su atención médica.

Condición médica de emergencia: es un problema médico tan grave que debe procurar atención de inmediato para evitar daños severos.

Transporte médico de emergencia: la ambulancia que lo lleva al hospital en un caso de emergencia.

Atención en la sala de emergencias: el servicio que recibe en una sala de emergencias para tratar una condición médica de emergencia.

Servicios de emergencia: tratamiento de una condición médica de emergencia para evitar que esta empeore.

Servicios excluidos: servicios de atención médica que su plan podría no pagar ni cubrir.

Queja formal: una queja que usted presenta ante su plan sobre cómo se siente en cuanto a su atención médica.

Dispositivos de habilitación: dispositivos de atención médica que lo ayudan a mantener, aprender o mejorar habilidades y a funcionar para la vida cotidiana.

Servicios de habilitación: servicios de atención médica que lo ayudan a mantener, aprender o mejorar habilidades y a funcionar para la vida cotidiana.

Seguro médico: un contrato que requiere que su plan pague parte o todos sus costos de atención médica.

Atención médica domiciliaria: servicios de atención médica que recibe en el hogar.

Servicios en un centro para enfermos terminales: servicios para proporcionar comodidad y apoyo a personas con enfermedades terminales y a sus familias.

Hospitalización: atención en un hospital donde es admitido y donde usualmente se queda durante la noche. Una estadía de una noche para observación puede ser atención ambulatoria.

Atención médica ambulatoria en un hospital: atención en un hospital que por lo general no requiere de una estadía por una noche.

Vacunación: una inyección que lo protege de una enfermedad.

Medicamento necesario: servicios o suministros de atención médica que ayudan a identificar o tratar una enfermedad, lesión, condición o afección, o sus síntomas, y que cumplen estándares médicos.

Red: los proveedores que su plan ha contratado para proporcionar servicios de atención médica.

Proveedor no participante: un proveedor que no tiene un contrato con su plan para proporcionarle servicios.

Servicios de médicos: servicios de atención médica que un médico autorizado le proporciona o planifica para usted.

Plan: un beneficio que el estado de Delaware le proporciona para pagar por sus servicios de atención médica. Un plan también puede ser llamado organización de atención administrada (MCO) u organización responsable de la salud (ACO).

Autorización previa: una aprobación de su plan para un servicio de atención médica.

Proveedor participante: un proveedor que tiene un contrato con su plan para proporcionarle servicios de atención médica.

Cobertura de farmacia: la parte de su plan que lo ayuda a pagar los medicamentos y fármacos bajo receta.

Medicamentos de receta: fármacos y medicamentos que, por ley, requieren de una receta médica.

Médico de atención primaria: un médico que proporciona o planifica directamente sus servicios de atención médica.

Proveedor de atención primaria: un médico, enfermero profesional o asistente médico que proporciona, planifica o lo ayuda a acceder a servicios de atención médica.

Proveedor: un profesional, centro o negocio médico que ofrece servicios de atención médica.

Dispositivos de rehabilitación: dispositivos de atención médica que lo ayudan a mantener, recuperar o mejorar habilidades y el funcionamiento que necesita para la vida diaria que se han perdido o deteriorado debido a que estaba enfermo, lesionado o discapacitado.

Servicios de rehabilitación: servicios de atención médica que lo ayudan a mantener, recuperar o mejorar habilidades y el funcionamiento que necesita para la vida diaria que se han perdido o deteriorado debido a que estaba enfermo, lesionado o discapacitado.

Atención de enfermería especializada: servicios de atención médica otorgados por enfermeros autorizados en su propio hogar o en un hogar de ancianos.

Atención de especialistas: atención médica proporcionada por un médico que ha recibido capacitación especial en una condición o enfermedad específica.

Atención médica urgente: cuando necesita atención o tratamiento médico dentro de un plazo de 48 horas.

Notas:

Nuestra misión

Ayudar a las personas a obtener atención, a mantenerse saludables y a construir comunidades saludables.

Nuestros valores

- Defensoría.
- Compasión.
- Competencia.
- Dignidad.
- Diversidad.
- Hospitalidad.
- Administración.

Llame a Servicios al Miembro al **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**).

www.amerihealthcaritasde.com

Este manual puede ser actualizado con texto adicional proporcionado por el Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware (DHSS), u otra información que consideremos que deba conocer.

Fecha de revisión: Enero de 2023

© 2017 – 2023 AmeriHealth Caritas Delaware

