

Paquete de bienvenida

Bienvenido a AmeriHealth Caritas Delaware

Gracias por elegir a AmeriHealth Caritas Delaware como su plan médico. Estamos enfocados en brindarles a usted y a su familia la atención médica que necesitan para mantenerse saludables.

Su paquete de bienvenida

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



Diamond State Health Plan:

1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)



Diamond State Health Plan-Plus:

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

Tabla de contenido

Lista de verificación para miembros ..	2
Resumen de beneficios	3
Portal para miembros	4
Premios de la tarjeta CARE	6
Adónde ir cuando necesita atención médica	8
Números de teléfono importantes...	9



Lista de verificación para miembros

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



Guarde el número de teléfono de Servicios al Miembro

Nuestro equipo de Servicios al Miembro está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Puede ayudar a responder sus preguntas, a buscar un médico y programar consultas. Encuentre a continuación el número de Servicios al Miembro de su plan y llámenos cuando nos necesite:

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



Revise su Manual del Miembro

Su Manual del Miembro puede ayudar a explicar sus beneficios y cómo funciona su plan médico. Para ver el Manual del Miembro de AmeriHealth Caritas Delaware, visite www.amerihealthcaritasde.com. Si desea recibir una copia impresa gratuita del Manual del Miembro por correo, puede solicitarla llamando a Servicios al Miembro.



Revise los documentos importantes sobre sus derechos y responsabilidades

AmeriHealth Caritas Delaware quiere asegurarse de que todos nuestros miembros reciban la atención, respeto y dignidad que se merecen. Para revisar nuestro Avisos de prácticas de privacidad y los derechos y responsabilidades del Miembro, visite nuestro sitio web.



Recoja su tarjeta de identificación de miembro

Su tarjeta de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Delaware es una tarjeta importante que necesitará cuando acuda al doctor, obtenga sus medicamentos o en caso de una emergencia. Revise que toda la información en su tarjeta sea correcta. Si en algún momento necesita actualizar la información en su tarjeta de identificación, llame a Servicios al Miembro.



Elija su proveedor de atención primaria (PCP)

Cuando se afilia a AmeriHealth Caritas Delaware, tiene que elegir a un proveedor de atención primaria (PCP). Si tiene hijos que también son miembros de AmeriHealth Caritas Delaware, puede elegir a un solo PCP para toda la familia o a distintos proveedores para cada miembro del plan de salud. Tiene un plazo de 30 días, desde la fecha en que se afilió, para elegir a su PCP. Si transcurren los 30 días y aún no ha elegido a un PCP, elegiremos a uno por usted. Si necesita ayuda para encontrar a un PCP cerca de usted, visite nuestro sitio web y haga clic en “Find a Provider” (encontrar a un médico) o llame a Servicios al Miembro.



Complete una evaluación de riesgos de salud

Este cuestionario breve puede ayudar a que usted y su plan médico obtengan una visión general de su salud, y así poder trabajar juntos hacia sus objetivos de salud. Las instrucciones para completar su Evaluación de riesgos de salud se encuentran disponibles en la **página 4**.



Regístrese en el portal para miembros

El portal para miembros es un sitio web seguro que ayuda a que se mantenga conectado con AmeriHealth Caritas Delaware y permite acceder a sus registros de salud importantes. Si es la primera vez que lo va a usar, necesitará su número de ID de miembro para registrarse. Las instrucciones paso a paso para registrarse se encuentran en la **página 3**.

Resumen de beneficios

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



Cobertura de atención médica

Acceso a visitas de rutina en el consultorio del médico, chequeos, visitas por enfermedad, atención hospitalaria de emergencia y más a través de nuestra red de proveedores y médicos participantes.*



Coordinación de atención médica

Un coordinador de cuidados clínicos especializado puede ayudar a manejar sus condiciones médicas y otros asuntos importantes que pueden afectar su salud. Incluye encontrar alimentos en caso de emergencia o ayudar a completar una solicitud para una vivienda asequible. Para inscribirse, llame al **1-844-623-7090 (TTY 1-855-349-6281)**.



Salud del comportamiento

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



Transporte que no es de emergencia

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



Servicios de traducción

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



Programa de manejo de la maternidad Bright Start®

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



Servicios odontológicos para adultos

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



Farmacia

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

¡Además de estos beneficios adicionales!



Weight Watchers

Membresía en línea gratuita por seis meses para los miembros con un diagnóstico de diabetes.



Teléfono inteligente SafeLink Wireless®

Los miembros elegibles quizá cumplan los requisitos para obtener un teléfono inteligente SafeLink Wireless con datos y minutos mensuales, además de mensajes de texto ilimitados.



Mission GED®

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



Servicios de la vista para adultos

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



Community Wellness Center (Centro de Bienestar Comunitario)

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



Premios de la tarjeta CARE

Gane premios por determinadas actividades saludables. Para obtener más información sobre nuestra tarjeta CARE, vaya a la **página 5**.

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

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

Portal para miembros

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



Administrar sus medicamentos.

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



Elegir a su proveedor de atención primaria (PCP).

Utilice el portal para miembros para ver una lista de proveedores de atención primaria y escoger el que sea más adecuado para usted.



Solicitar una tarjeta de ID nueva.

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



Ver el estado de sus reclamaciones.

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



Llevar la cuenta de los costos de su atención médica.

Infórmese del costo de sus visitas médicas anteriores y de las recetas médicas que han sido surtidas.



Obtener una visión general de su salud.

Complete la Evaluación de riesgos de salud para comprender sus riesgos de salud y recibir consejos especiales solo para usted.

Configure su cuenta en el Portal para miembros

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

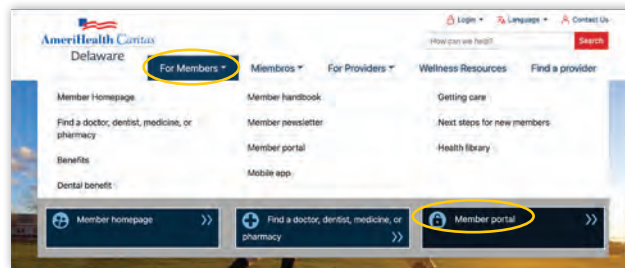
Hay dos formas para comenzar:

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

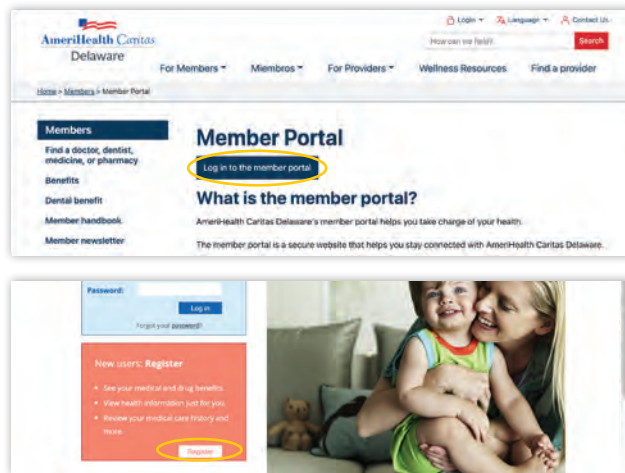


○

- Haga clic en “Miembros” y luego “Portal para miembros”.



- Una vez que se cargue la página del Portal para miembros, haga clic en “Inicie sesión en el portal para miembros”.



- Desplácese hasta New Users: Register.
- Haga clic en **Register** (registrarse). Esto lo llevará a la página de inicio de sesión.

Paso 2: Ingrese su información

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

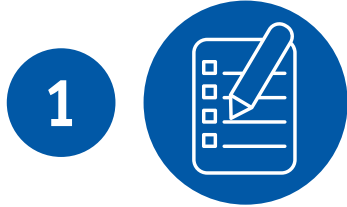
Paso 3: Confirme su cuenta

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

Evaluación de riesgos de salud

Este cuestionario breve puede ayudar a que usted y su plan médico obtengan una visión general de su salud, y así poder trabajar juntos hacia sus metas de salud. Si completa su Evaluación de riesgos de salud dentro del primer año de su inscripción, puede recibir \$25 en premios en su tarjeta CARE.

Puede completar su Evaluación de riesgo de salud de dos maneras:



Complete el formulario de Evaluación de riesgos de salud que se incluye en este paquete y envíelo de vuelta en el sobre con franqueo prepago.



Por teléfono llamando a Servicios al Miembro.

¿Qué es una Evaluación de riesgos para la salud?

Una evaluación de riesgos de salud es una encuesta breve sobre su salud. Usted responde preguntas sobre su historial de salud y sus hábitos. La evaluación le permite saber si tiene algún riesgo de lesión o de salud.

¿Qué sucede luego?

Después de que responda todas las preguntas, sus resultados se compartirán con nuestro equipo interno para su revisión.

Una vez que se revise su evaluación, nuestro equipo de Coordinación de cuidados puede actuar para conectarlo con los recursos que necesita, que incluyen:

- **Recursos de salud**, como proveedores y otros equipos para ayudar a manejar una enfermedad o problema de salud.
- **Recursos comunitarios**, como organizaciones de alimentos y vivienda que velan para que esté seguro y tenga los recursos que necesita.

¿Está listo para dar el primer paso hacia una vida más saludable? Complete la Evaluación de riesgos de salud hoy e inicie su viaje hacia la obtención de atención médica, para mantenerse sano y para ser parte de una comunidad saludable.

Premios de la tarjeta CARE

Puede ganar premios cuando completa una de las siguientes actividades seleccionadas. Las siguientes son algunas formas en las que puede obtener premios en su tarjeta CARE.*

Categoría	Detalles	Monto del premio
Evaluación de riesgos de salud	Complete una única vez la Evaluación de riesgos de salud dentro del primer año de haberse afiliado.	\$25
Visitas de rutina para bebés	Complete 6 visitas desde el nacimiento hasta los 15 meses.	\$25
Visita de control del niño sano	Complete una visita de control del niño sano. Una vez al año para menores de 3 a 20 años.	\$25
Prueba de detección de plomo para niños	\$25 por completar una prueba de detección de plomo a los 12 meses y a los 24 meses de edad. El premio aplica a cada prueba completada.	\$35
	Si la prueba de detección de plomo no se completa a los 12 y 24 meses de edad, complete una prueba de detección de plomo entre los 24 y 74 meses de edad.	\$25
Prueba de detección del cáncer de mama	Complete una prueba de detección de cáncer de mama. Una vez al año para mujeres de 50 a 74 años.	\$25
Prueba de detección del cáncer de cuello uterino	Complete una prueba de detección del cáncer de cuello uterino. Una vez cada tres años para mujeres de 21 a 64 años.	\$25
Prueba de detección de la diabetes	Complete una prueba de HbA1c con un resultado < (inferior a) 8%. Una vez al año.	\$25
Control de la presión arterial	Complete un control de la presión arterial con un resultado de 140/90 o menos. Una vez al año.	\$25

Una vez que su médico nos notifique que completó una actividad saludable, agregaremos premios y le enviaremos por correo su tarjeta CARE. Los premios por las evaluaciones de salud pueden demorar hasta tres meses en aparecer en su tarjeta. Es posible que los miembros no sean elegibles para obtener todos los premios ofrecidos.

¿Qué premios obtendrá?

Mónica obtuvo **\$50** por completar su Evaluación de riesgos de salud y hacerse una prueba para detectar el cáncer de mama.



Lauren obtuvo **\$75** en su tarjeta CARE por completar su evaluación de riesgos de salud y hacerse un control de la presión arterial, además de llevar a su bebé a todas las visitas de bebé sano.



Bobby y Joan recibieron **\$125** por completar sus Evaluaciones de riesgos de salud y asistir a las evaluaciones recomendadas. Esto incluyó pruebas para la detección del cáncer de cuello uterino y de mama para Joan y una prueba para detectar la diabetes para Bobby.



*El beneficio de la tarjeta CARE no está disponible para miembros de Servicios a largo plazo y de apoyo (LTSS) o de Lifespan Waiver.

Cómo usar su tarjeta CARE

Su tarjeta CARE funciona de modo similar a una tarjeta de crédito, pero solo permite adquirir ciertos artículos y ser usada en las tiendas de los minoristas participantes. Cuando usted compra con su tarjeta CARE, puede pagar los artículos elegibles con la tarjeta usando el dinero disponible. Si llegara a quedar un saldo en su tarjeta, se acumulará para que pueda usarlo en su próxima compra. A medida que obtenga nuevos premios, estos se cargarán en su tarjeta.

Productos que puede comprar con su tarjeta CARE

Los productos que puede comprar con su tarjeta CARE incluyen:*

Cuidado del bebé

Pañales
Toallitas húmedas
Productos para la lactancia
Talco para bebés
Bolsas para pañales
Biberones
Leche de fórmula
Alimentos para bebés
Chupetes
Alivio de la dentición
Ropa de bebé
Baberos
Pañales de entrenamiento

Cuidado de los ojos

Solución para lentes de contacto
Estuches para lentes de contacto
Anteojos de sol

Planificación familiar

Pruebas de embarazo
Preservativos

Cuidado de la mujer

Toallas higiénicas y tampones
Protectores diarios
Cremas antimicóticas

Insumos para diabéticos

Monitores de glucosa
Medias de compresión
Productos para la higiene del pie

Analgésicos

Cremas para dolores musculares
Cremas para dolores articulares

Salud digestiva

Antiácidos
Laxantes
Medicamentos para malestares estomacales
Medicamentos para los gases
Antidiarreicos
Cremas antihemorroidales

Artículos para el cuidado de la salud en el hogar

Vendajes
Cubrecolchones
Vendas
Purificadores de aire

Productos para el bienestar

Vitaminas
Barras nutritivas
Bebidas deportivas
Alimentos y batidos adelgazantes

Alimentos saludables

Frutas y verduras
Agua embotellada
Carnes
Leche y crema

*No puede utilizar sus premios para comprar alcohol, tabaco ni armas de fuego. Los premios caducan 12 meses después de obtener su premio más reciente o cuando se desafilia como miembro. Sus premios no se pueden cambiar por dinero en efectivo.



DOLLAR GENERAL



Walgreens

FAMILY DOLLAR

Lugares en los que puede usar su tarjeta CARE

Los premios elegibles del programa de la tarjeta CARE están sujetos a cambios. AmeriHealth Caritas Delaware lo notificará antes de hacer un cambio. Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro.

Miembros del Diamond State Health Plan:
1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281).

Miembros del Diamond State Health Plan-Plus:
1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769).

Adónde ir cuando necesita atención médica

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



Médico de atención primaria (PCP)

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



Línea de enfermería 24/7

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



Línea de prevención del suicidio y crisis 988

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



Centros de atención de urgencia

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



Sala de emergencias/911

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

Números de teléfono importantes

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

Servicios al Miembro

Para preguntas sobre su salud o beneficios de AmeriHealth Caritas Delaware

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

Línea de enfermería 24/7

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

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

Transporte que no es de emergencia (ModivCare™)

Para organizar el transporte a sus consultas médicas.

1-866-412-3778

¿Dónde está mi transporte?

Para ver el estado de su transporte programado

1-866-896-7211

Servicios de Farmacia para el Miembro

Para preguntas sobre sus beneficios de farmacia

Diamond State Health Plan:
1-877-759-6257
Diamond State Health Plan-Plus:
1-855-294-7048

Defensor de Miembros

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

1-844-623-7090

Línea directa para denunciar fraudes

Para denunciar sospechas de fraude o abuso.

1-866-833-9718

988

Para la prevención de crisis de salud mental y el suicidio

988

División de abuso de sustancias y salud mental de Delaware

En caso de una crisis de salud conductual.

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

911

En caso de emergencia

911

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

AmeriHealth Caritas Delaware cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, etnicidad, color, sexo, religión, origen nacional, credo, estado civil, edad, situación de veterano discapacitado o de la época de Vietnam, nivel de ingresos, identidad de género, la presencia de cualquier discapacidad sensorial, mental o física, o cualquier otra situación protegida por las leyes federales o estatales.

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

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

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



DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES



AmeriHealthCaritasDE



@AmeriHealthCaritasDE



AmeriHealth Caritas™

Delaware

www.amerihealthcaritasde.com