

# Healthy NOW

INVIERNO 2017

[www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com)

Derechos y  
responsabilidades  
de miembros  
*vea la página 4.*

## Prepárese mentalmente para las fiestas

Mucha personas anhelan la alegría de la temporada festiva. Sin embargo, 8 de 10 encuentran que las exigencias adicionales que las fiestas traen consigo son estresantes, de acuerdo con la Asociación Americana de Psicología.

Entonces, ya sea si pronto celebrará la Navidad, Hanukkah o Kwanzaa, saque tiempo este mes para prepararse para la ocupada temporada festiva que se aproxima. Puede ayudarle a evitar que se sienta estresado.

### Reduzca su estrés

Haga todo lo que pueda con anticipación, como por ejemplo:

- **Comprar regalos.** También trate de comenzar temprano a envolverlos.
- **Hacer un plan.** Incluya eventos, fiestas, regalos necesarios y galletas y otras delicias de temporada que planifica hacer. También incluya tareas con la familia.
- **Mantener su celebración simple.** Por ejemplo, decida de antemano si tiene el tiempo y la energía para organizar una reunión festiva.
- **Centrarse en el verdadero significado de sus vacaciones.** Lo más probable es que sea más que dar o recibir regalos costosos.

- **Acortar su lista de tarjetas festivas.** O enviar tarjetas a través del correo electrónico, que es gratis y más rápido.

### Planifique para sentir pena

Si ha perdido a un ser querido, la temporada festiva puede parecer aún más estresante y solitaria, especialmente si es su primer año sin esa persona. Prepárese ahora para ayudar a aliviar su dolor durante toda la temporada. Trate estos consejos:

- **Decida a qué celebraciones festivas asistir.** Omita el resto. Elija aquellas en las que probablemente le hacen sentir que recibe cuidado emocional y compasivamente.
- **Honre a su ser querido.** Haga una donación caritativa en su nombre o establezca un lugar en la mesa con una foto favorita de esa persona.
- **Reconozca su pérdida.** Intentar fingir que no está afligido no hará que las fiestas sean más fáciles de sobrellevar. En su lugar, saque tiempo para hablar con la familia y amigos sobre sus recuerdos de la temporada festiva con su ser querido.
- **Sea compasivo consigo mismo.** Sepa que no hay manera correcta o incorrecta de apenarse durante la temporada festiva.

# Saque tiempo para **visitas de niño sano**

**Como madre o padre ocupado, hace muchas cosas a la vez.** Si bien puede ser difícil hacerlo todo, aquí hay algo que no quiere omitir: visitas de niño sano. Las visitas de niño sano son el momento para las vacunas, importantes exámenes de salud y un chequeo del desarrollo de su niño, así como una oportunidad para que usted haga preguntas y exprese inquietudes. Las visitas de niño sano se recomiendan para infantes, niños y adolescentes. Niños que omiten las visitas de niño sano son más propensos a no tener al día las vacunas que necesitan para mantenerse saludables, según un estudio publicado en *American Journal of Managed Care*. Pueden enfrentar mayores probabilidades de tener neumonía y otras infecciones que necesitan tratamiento hospitalizado. Los consejos a continuación pueden ayudar a hacer que sea más fácil ir a las visitas de niño sano y aprovecharlas al máximo.

**Sepa cuándo ir.** La Academia Americana de Pediatría (AAP) recomienda visitas de niño sano para bebés y niños pequeños de 3 a 5 días de nacidos, luego durante chequeos mensuales clave a las edades de 1, 2, 4, 6, 9, 12, 15, 18, 24

y 30 meses. Comenzando a los 3 años, niños y adolescentes necesitan 1 visita de niño sano cada año hasta los 21 años.

**Programe citas (y recuérdelas) fácilmente.** Programe citas de niño sano en la misma fecha todos los años para ayudarlo a recordarlas, como al comienzo del año escolar. Siempre diga sí a programar la próxima visita de niño sano de su niño mientras se encuentra allí.

**Comprenda los beneficios importantes del bienestar.** En las visitas por enfermedad, el enfoque está en diagnosticar y tratar enfermedades. Pero las visitas de bienestar cubren una amplia gama de necesidades de salud. Estas incluyen:

- Vacunas.
  - Un examen físico.
  - Chequeos de visión, audición, colesterol y presión arterial a las edades recomendadas.
  - Una evaluación para autismo.
  - Una evaluación de la salud emocional de su niño.
  - Para adolescentes, conversaciones confidenciales que pueden incluir evaluaciones de uso de alcohol y drogas y comportamiento de alto riesgo.
- Manténgase al día con su niño en rápido crecimiento. Las mentes y los cuerpos de los niños

crecen rápidamente. Visitas de bienestar le ayudan a usted a estar a la par con lo que su niño necesita ahora. La mayoría de estas visitas duran entre 10 y 20 minutos o incluso más. Eso le da tiempo para hablar sobre temas como:

- Comer sanamente.
- Dormir.
- Actividad física.
- Cómo le va a su niño en la escuela, en casa y en actividades.

**Fortalezca su alianza con el proveedor de atención médica.** ¡Hable! Al hablar libremente con el pediatra de su niño o proveedor familiar, usted está agregando más información al historial de salud de su niño. Esto puede ayudar a que el proveedor entienda mejor las necesidades de bienestar de su niño.

**Prepárese para el éxito.** Antes de su cita, anote de 3 a 5 preguntas acerca del bienestar de su niño que le gustaría discutir. O imprima y complete el cuestionario corto y basado en la edad enfocado en la visita de AAP. Está disponible para descargar [www.healthychildren.org/English/family-life/health-management/Pages/Well-Child-Care-A-Check-Up-for-Success.aspx](http://www.healthychildren.org/English/family-life/health-management/Pages/Well-Child-Care-A-Check-Up-for-Success.aspx).

## Consejos rápidos para padres y madres

### Programe la cita anual de bienestar de su niño

A medida que los niños crecen, sus cuerpos y necesidades cambian. Darle seguimiento al crecimiento de su niño puede ayudar a asegurar que él o ella estén saludables. La mejor manera de monitorear este desarrollo es con una visita anual de niño sano con el proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) de su niño. Incluso si su niño no está enfermo, es importante

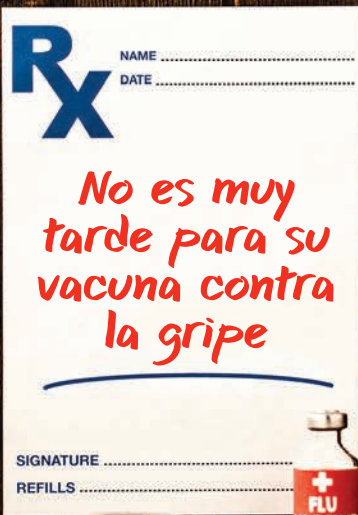
que él o ella tengan una visita de bienestar una vez al año.

En una visita de niño sano, el PCP puede examinar: la altura, el peso de su niño, si necesita vacunas, medicinas que está tomando en esos momentos y salud y desarrollo en general. Este también es un buen momento para hacer preguntas sobre la salud de su niño o pedirle al PCP que hable sobre temas como depresión y uso de sustancias.

Cuando su niño se convierte en adolescente, puede ser momento de cambiar de un pediatra a un médico para adultos. Hable con el PCP de su niño sobre esto.

El pediatra puede asegurarse de que no haya lagunas en la atención de su niño cuando él o ella cambien a un nuevo proveedor.

Si necesita ayuda para encontrar el médico indicado para su niño, AmeriHealth Caritas Louisiana puede ayudar. Estamos disponibles para ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor, hacer citas e incluso coordinar transporte. Nuestros Servicios para Miembros están disponibles las 24 horas al día, los siete días de la semana. Llámenos al 1-888-756-0004 (TTY: 1-866-428-7588).



La temporada de la gripe alcanza su punto máximo entre diciembre y marzo. Todavía puede vacunarse contra la gripe esta temporada. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades recomiendan que las personas de 6 meses o más reciban una vacuna contra la gripe cada año.

Los virus que causan la gripe siempre están cambiando. Cada año, se crea una nueva vacuna para proteger contra las nuevas cepas de gripe de ese año.

Si tiene preguntas sobre la vacuna contra la gripe, hable con su médico.

## Sepa todo sobre el plomo

**Exposición al plomo, un metal tóxico, puede ser peligroso.** Los niños tienen un mayor riesgo de envenenamiento por plomo. Sus pequeños cuerpos absorben más plomo que los cuerpos de los adultos.

El envenenamiento por plomo puede perjudicar los cerebros y los sistemas nerviosos de los niños. Los niños también entran en contacto con más plomo porque pueden tocar algo que contiene plomo y luego poner sus manos en sus bocas.

El plomo se puede encontrar en:

- Tierra.
- Tuberías en casas construidas antes de 1986.
- Polvo.
- Juguetes viejos y joyas para jugar.
- Pintura en casas construidas antes de 1978.

### Tome acción contra el plomo

No está impotente contra el plomo. Esto es lo que puede hacer para mantener su familia a salvo:

- Limpie las manos de los niños y quíteles sus zapatos después de haber jugado al aire libre.
- Use agua fría para preparar comida y bebidas.

- Limpie los pisos con un mapeo húmedo cada semana.
- No permita que los niños jueguen en tierra mucho.
- Limpie las superficies planas, como los marcos de las ventanas, cada semana con una toalla de papel húmeda.
- Lave chupetes, juguetes o botellas que caen al suelo.

### Proteja su familia

En ciertos condados alrededor de EE.UU., niños menores de 6

años pueden tener niveles más altos de plomo en su sangre. No importa dónde usted viva, pídale al proveedor de atención médica de su niño que analice los niveles de plomo en la sangre antes de los 2 años.

Si alquila, tiene derechos cuando se trata de evitar el plomo. Si su arrendador no responde a sus quejas, llame al departamento de salud de su parroquia.





AmeriHealth Caritas Louisiana está dedicado a tratar a nuestros miembros con respeto y dignidad. AmeriHealth Caritas Louisiana y su red de médicos y otros proveedores de servicios no discrimina contra miembros por motivos de raza, sexo, religión, origen nacional, discapacidad, edad, orientación sexual o cualquier otra razón prohibida por ley. Como miembro, usted tiene los siguientes derechos y responsabilidades.



# Derechos y responsabili

## Información para miembros

Al menos 1 vez al año, AmeriHealth Caritas Louisiana notificará a todos los miembros sobre su derecho a recibir la siguiente información:

- Cualquier límite a su libertad de elección entre proveedores de salud mental y el uso de sustancias en nuestra red.
- Derechos y protecciones de los miembros.
- Información sobre querellas y audiencias imparciales y procedimientos.
- Información sobre derechos y procedimientos de apelación.
- Cómo obtener servicios, incluyendo normas y directrices de autorización.

AmeriHealth Caritas Louisiana también provee:

- Información sobre planes de incentivos para médicos.
- Información sobre la estructura y operación del plan de salud.
- Políticas de uso de servicios.
- Cómo reportar supuestas violaciones de mercadeo al Departamento de Salud de Louisiana (LDH, por sus siglas en inglés) utilizando el Formulario de Quejas sobre Mercadeo.
- Manual para miembros y carta de bienvenida.

## Derechos de los miembros

Usted tiene el derecho a:

- Saber acerca de AmeriHealth Caritas Louisiana y sus proveedores de atención médica.
- Obtener información sobre AmeriHealth Caritas Louisiana, sus proveedores de atención médica y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Obtener información y conocer sus beneficios y servicios.
- Obtener información sobre el costo de los servicios de atención médica.
- Mantener sus expedientes médicos y de atención médica en forma confidencial.
- Esperar que AmeriHealth Caritas Louisiana le dé una copia de su Aviso de Pautas de Privacidad sin que usted lo solicite.
- Tener privacidad para su información personal y de salud.
- Aprobar o rechazar la divulgación de información médica o personal identificable, excepto cuando la divulgación sea requerida por ley.
- Ser tratado con dignidad y respeto por parte de sus proveedores de atención médica y de AmeriHealth

Caritas Louisiana.

- Hablar con su proveedor de atención médica acerca de planes de tratamiento.
- Obtener información de parte de un proveedor de atención médica sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles de manera que usted la entienda.
- Hablar con su proveedor de atención médica acerca de los tipos de atención que usted puede elegir para satisfacer sus necesidades médicas, independientemente de costo o beneficio de cobertura.
- Expresar quejas y/o apelar decisiones tomadas por AmeriHealth Caritas Louisiana y sus proveedores de atención médica y recibir información sobre cómo hacerlo.
- Solicitar una audiencia imparcial del estado y recibir información sobre cómo hacerlo.
- Obtener materiales y/o ayuda que son fáciles de entender y en otros idiomas y formatos, si fuera necesario.
- Hacer una "directiva médica por adelantado".
- Solicitar y recibir una copia de sus expedientes médicos conforme a las leyes federales y estatales y pedir que se modifiquen o corrijan.

# idades de los miembros

## Derechos y responsabilidades de los miembros

- Que se le dé la oportunidad de hacer sugerencias de cambios en las pautas y procedimientos de AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia, como se especifica en las regulaciones federales sobre el uso de restricción y reclusión.
- Participar en las decisiones sobre su atención médica, incluyendo el derecho a rechazar tratamiento. Su decisión de hacerlo no afectará negativamente la forma en que usted es tratado por AmeriHealth Caritas Louisiana, por sus proveedores de atención médica o por LDH.
- Pedir que cualquier comunicación de parte de AmeriHealth Caritas Louisiana que contenga información de salud protegida le sea enviada de maneras alternas o a una dirección alterna.
- Pedir a AmeriHealth Caritas Louisiana que corrija cierta información de salud protegida.
- Pedir una lista de las divulgaciones de información de salud protegida.
- Recibir servicios de atención médica que son accesibles, comparables en cantidad, duración y alcance a los que se prestan bajo los honorarios de servicios de Medicaid y que son suficientes en cantidad, duración y alcance y por lo cual es razonable esperar que logren alcanzar el propósito por el cual los servicios fueron prestados.
- Recibir servicios que son adecuados y que no son denegados o reducidos únicamente a causa de diagnóstico, tipo de enfermedad o condición médica.
- Recibir asistencia de parte de LDH y del corredor de inscripción para entender los requisitos y los beneficios de AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Recibir servicios gratuitos de interpretación oral para cualquier idioma que no sea inglés, no sólo para aquellos idiomas identificados como prevalentes.
- Ser informado de que hay disponibles servicios de interpretación verbal y cómo obtener estos servicios.
- Recibir información sobre las características básicas del programa del plan; qué poblaciones pueden o no pueden inscribirse en el programa y las responsabilidades que el plan tiene de coordinar la atención de manera oportuna para tomar una decisión informada.
- Reportar a LDH cualquier práctica de mercadeo injusta o engañosa llamando a la Línea Directa de Servicio al Cliente de Louisiana Medicaid al 1-888-342-6207 y pedir un formulario de queja para asuntos de mercadeo.
- Recibir información sobre los servicios del plan.
- Recibir una descripción completa de los derechos de desafiliación al menos una vez al año.
- Solicitar y recibir notificación de cualquier cambio importante sobre beneficios y servicios básicos por lo menos 30 días antes de la fecha en la cual el cambio entrará en vigor.
- Recibir información detallada sobre cobertura de emergencia y después de horas de oficina.
- Recibir la pauta que el plan tiene con respecto a referidos a atención especializada y otros beneficios no prestados por el PCP de los miembros.
- Ejercer estos derechos sin que afecte negativamente la forma en que el plan, sus proveedores o LDH le tratan.
- Negarse a someterse a cualquier servicio médico, diagnósticos o tratamiento o aceptar cualquier servicio de salud proporcionado por MCO si el miembro no está de acuerdo (o en el caso de un niño, si el padre o la madre no están de acuerdo) por motivos religiosos.

Para más información o para hacer sugerencias, por favor llame a Servicios para Miembros al **1-888-756-0004**.

Una copia oficial de los derechos y responsabilidades de los miembros se comparte con todos los vendedores y subcontratistas que brindan servicios directos a los miembros.

## Responsabilidades de los miembros

Necesitamos que nos ayude. Es importante recordar que debe:

- Dejarle saber a AmeriHealth Caritas Louisiana y a sus proveedores de atención médica sobre cualquier cambio que pueda afectar su membresía, necesidades de atención médica o beneficios. Algunos ejemplos incluyen, pero no se limitan a, los siguientes:
  - Está embarazada o tiene una condición médica especial o de salud mental.
  - Su dirección o número de teléfono cambia.
  - Usted o uno de sus niños tiene otro seguro de salud.
  - Usted tiene una reclamación de Compensación de Trabajadores.
  - Usted tiene pendiente una demanda de daño personal o de negligencia médica.
  - Usted está involucrado en un accidente automovilístico.
- Infórmele a Louisiana Medicaid o a AmeriHealth Caritas Louisiana si:
  - El tamaño de su familia cambia.
  - Su situación de vivienda cambia.
  - Si su dirección postal, parroquia o número de teléfono cambian.
    - > Para reportar estos cambios a Louisiana Medicaid, llame al **1-888-342-6207**, visite en internet en **www.medicaid.la.gov** o visite una oficina regional de Medicaid. Llame o busque en internet la oficina de Medicaid más cercana.

- Infórmele a AmeriHealth Caritas Louisiana si su tarjeta de identificación se perdió o ha sido robada. El mal uso de su tarjeta de identificación, incluyendo prestarla, venderla o dársela a otras personas, podría conllevar pérdida de sus beneficios de Medicaid y/o acciones legales.
- Mostrar su tarjeta de identificación de miembro cuando use servicios de atención médica.
- Saber sobre los beneficios y servicios disponibles a través de AmeriHealth Caritas Louisiana y cómo utilizarlos.
  - Trabajar con AmeriHealth Caritas Louisiana y nuestros proveedores de atención médica. Esto significa seguir las directrices que le han dado a usted acerca de AmeriHealth Caritas Louisiana y seguir las instrucciones de sus proveedores atención médica sobre su cuidado. Esto incluye:
    - > Hacer citas con sus proveedores de atención médica.
    - > Cancelar citas a las que no puede ir.
    - > Darles a sus proveedores de atención médica su historial e información clínica correctos.
    - > Hacerle preguntas a su proveedor de atención médica sobre riesgos,

beneficios y cómo seguir el plan de cuidado que le ha sido prescrito.

- > Dejarle saber cuanto antes a su proveedor si no puede seguir el tratamiento que le recomendó.
- > Llamar a AmeriHealth Caritas Louisiana cuando tiene preguntas sobre su cobertura.
- > Tratar a sus proveedores y al personal de atención médica con respeto y dignidad.
- > Hablar con su proveedor de atención médica para ponerse de acuerdo sobre las metas para su tratamiento, al grado que le sea posible a usted hacerlo.
- > Hablar con su proveedor de atención médica para que usted pueda entender sus problemas de salud, al grado que le sea posible a usted hacerlo.
- > Seguir el proceso de queja si tiene un problema con un proveedor de atención médica.
- > Seguir un estilo de vida saludable y mantenerse alejado de comportamientos que son malos para su salud.
- > Usar servicios de atención preventiva.

Si usted tiene alguna pregunta acerca de sus responsabilidades o si desea obtener más información, por favor llame a Servicios para Miembros al **1-888-756-0004, 24 horas al día, los 7 días de la semana, 365 días del año.**



# We provide language assistance services at no cost to you

- It is your right to receive telephonic interpretation, for free, when you go to your provider's appointments. If your provider will not use an interpretation line, or is asking you to bring your own interpreter, you should:
  - Tell them your health insurance has free telephonic interpretation if they call Member Services.
  - Call Member Services to ask for assistance.
  - Call Member Services to see if there is a provider in your area that speaks your language.
- Do you read better in another language? We can send you any of our materials in a different language. Just ask us.
- Let us know if you need an American Sign Language interpreter for your next provider appointment.

If you need help or have any questions about these services, call Member Services at **1-888-756-0004**.

## ¡Proporcionamos servicios de asistencia de idioma sin cargo para usted!

- Usted tiene derecho a recibir interpretación telefónica, de forma gratuita, cuando va a las citas con su médico. Si su médico no utiliza la línea de interpretación o le pide que traiga su propio intérprete, usted puede:
  - Decirle que su seguro médico tiene interpretación telefónica gratuita si llama a Servicios para Miembros.
  - Llamar a Servicios para Miembros para pedir ayuda.
  - Llamar a Servicios para Miembros para ver si hay un médico en su área que hable su idioma.
- ¿Usted lee mejor en otro idioma? Podemos enviarle cualquiera de nuestros materiales en un idioma diferente. No dude en preguntarnos.

Llame a Servicios para Miembros si necesita ayuda o tiene alguna pregunta acerca de estos servicios: **1-888-756-0004**.

## Chúng tôi cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Ngôn ngữ miễn phí cho quý vị!

- Quý vị có quyền nhận được dịch vụ phiên dịch qua điện thoại miễn phí khi thực hiện các cuộc hẹn gặp với bác sĩ. Nếu bác sĩ không sử dụng cùng ngôn ngữ với quý vị, hoặc yêu cầu quý vị đưa theo phiên dịch viên của riêng quý vị, thì quý vị có thể:
  - Nói với họ rằng bảo hiểm y tế của quý vị bao gồm dịch vụ phiên dịch qua điện thoại miễn phí nếu họ gọi đến bộ phận Dịch vụ Thành viên.
  - Gọi đến bộ phận Dịch vụ Thành viên để yêu cầu hỗ trợ.
  - Gọi đến bộ phận Dịch vụ Thành viên để xem liệu có bác sĩ trong khu vực nói cùng ngôn ngữ với quý vị không.
- Quý vị có thể đọc ngôn ngữ khác tốt hơn không? Chúng tôi có thể gửi cho quý vị bất kỳ tài liệu nào của chúng tôi bằng ngôn ngữ khác. Hãy yêu cầu điều đó.

Hãy gọi đến bộ phận Dịch vụ Thành viên nếu quý vị cần trợ giúp, hoặc có bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến những dịch vụ này theo số: **1-888-756-0004**.





# Beneficios y servicios para miembros

El sitio web de AmeriHealth Caritas Louisiana, [www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com), tiene información importante sobre sus beneficios y servicios de salud. Puede encontrar:

## El manual de miembro más actualizado. Allí usted puede encontrar:

- Cómo elegir un médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés).
- Qué tan pronto debería ser atendido en situaciones de emergencia, urgentes y de rutina.
- Cómo recibir atención en una emergencia o cuando usted está fuera de su área.
- Cómo obtener una segunda opinión.
- Cómo obtener atención especializada y servicios de salud mental.
- Qué hacer si necesita ser admitido en el hospital.
- Cómo AmeriHealth Caritas Louisiana toma decisiones acerca de su cuidado cuando hay tratamientos médicos nuevos disponibles.
- Cómo obtener atención después de horas regulares de oficina.

## Un proveedor de atención médica u hospital de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Simplemente busque por nombre, código postal o parroquia. También puede ver la especialidad de cada proveedor, idioma que habla, género, horas de oficina y si está aceptando nuevos pacientes. Usted también puede encontrar información tal como la escuela de medicina a donde fueron, dónde hicieron su residencia, calificaciones profesionales y si están certificados por la

Junta. También se proporciona información sobre acceso para silla de ruedas.

## Un recetario de medicamentos con opción de búsqueda.

La lista incluye los medicamentos cubiertos por AmeriHealth Caritas Louisiana. El recetario también tiene una lista de medicamentos de marca y medicamentos genéricos que pueden ser utilizados, cuando estén disponibles, así como limitaciones sobre lo que puede ser recetado.

**La guía de referencia de copago.** Puede encontrar información sobre copagos en [www.amerihealthcaritasla.com/pharmacy/benefits.aspx](http://www.amerihealthcaritasla.com/pharmacy/benefits.aspx).

## Derechos y responsabilidades de miembros.

## Aviso de pautas de privacidad.

## Información para reportar fraude y abuso, agravios (quejas), apelaciones y Audiencias Estatales Imparciales.

## Información sobre servicios de idiomas. Estos servicios están disponibles a usted sin costo alguno.

## Preguntas frecuentes.

Allí puede encontrar qué tiene que hacer si recibe una factura y qué aprobaciones previas necesita. Usted puede también aprender a quién llamar cuando tenga problemas para resurtir una medicina, cómo elegir un proveedor, cómo cambiar su PCP y más.

## Información sobre otros beneficios y servicios cubiertos y no cubiertos.

## Conozca su cobertura

### Recetario de medicamentos (Lista of medicinas)

El sitio web de AmeriHealth Caritas Louisiana tiene una lista de medicamentos cubiertos por nuestro plan. A esto se le llama el recetario de medicamentos. Esta lista ayuda a su proveedor de atención médica a recetarle medicamentos a usted. Visite [www.amerihealthcaritasla.com/pharmacy](http://www.amerihealthcaritasla.com/pharmacy) y haga clic en "Searchable formulary" bajo "Miembros" para obtener la información más actualizada.

AmeriHealth Caritas Louisiana requiere que se usen medicamentos genéricos cuando estén disponibles. Si su médico decide que necesita un determinado medicamento y no figura en recetario de medicamentos, él o ella pueden solicitarlo a través del proceso de autorización previa (aprobación previa).

### Actualizaciones del recetario

Ciertos medicamentos agregados a la lista incluyen:

- Vivitrol
- Rilutek genérico
- Benicar genérico
- Micardis genérico

Algunos medicamentos removidos de la lista incluyen:

- Pataday genérico
- Percodan
- cápsulas de oxycodone
- supositorios de morfina

Si desea una copia completa del recetario de medicamentos o una lista completa de cambios, llame a Servicios de Farmacia para Miembros al 1 866-452 1040, 24 horas al día, los 7 días de la semana. Los Servicios de Farmacia para Miembros también pueden ayudar si tiene alguna pregunta o si desea solicitar que se agregue un medicamento al recetario.

## Discrimination is against the law

AmeriHealth Caritas Louisiana complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. AmeriHealth Caritas Louisiana does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

AmeriHealth Caritas Louisiana:

- Provides free (no cost) aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters.
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats).
- Provides free (no cost) language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters.
  - Information written in other languages.

If you need these services, contact AmeriHealth Caritas Louisiana at **1-888-756-0004** (TTY **1-866-428-7588**). We are available 24 hours a day, 7 days a week.

If you believe that AmeriHealth Caritas Louisiana has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

- AmeriHealth Caritas Louisiana Grievance and Appeals  
P.O. Box 7326, London, KY 40747  
Phone: **1-888-756-0004** (TDD/TTY **1-866-428-7588**),  
Fax: **1-225-300-9209**
- You can file a grievance by mail, fax, or phone. If you need help filing a grievance, AmeriHealth Caritas Louisiana Member Services is available to help you.
- You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf), or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

**1-800-368-1019** or TDD: **1-800-537-7697**

Complaint forms are available at:  
[www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).

## Multi-language interpreter services

**English:** ATTENTION: If you speak English, language assistance services, at no cost, are available to you. Call **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

**Spanish:** ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

**French:** ATTENTION : si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

**Vietnamese:** CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

**Chinese Mandarin:** 注意: 如果您说中文普通话/国语, 我们可为您提供免费语言援助服务。请致电: **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

**Chinese Cantonese:** 注意: 如果您使用粵語, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**)。

**Arabic:**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم (TTY: **1-866-428-7588**) **1-888-756-0004**

**Tagalog:** PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

**Korean:** 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**) 번으로 전화해 주십시오.

**Portuguese:** ATENÇÃO: Se fala português, encontra-se disponível serviço gratuito de intérprete pelo telefone **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

**Laotian:** ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

**Japanese:** 注意事項: 日本語を話される場合、無料の通訳サービスをご利用いただけます。 **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**) まで、お電話にてご連絡ください。

**Urdu:**

توجہ فرمائیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

**German:** ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

**Persian:**

توجه: اگر فارسی صحبت می کنید، سرویس مجانی زبانی در خدمت شماست. با شماره تلفن **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**) تماس بگیرید.

**Russian:** ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

**Thai:** โปรดทราบ: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).



# VIH: ¿Qué puede hacer?

El VIH es una enfermedad de transmisión sexual. Hoy día, se considera una enfermedad crónica. Esto significa que incluso si usted tiene la enfermedad, aun así puede vivir por mucho tiempo.

Hay varios medicamentos disponibles que desaceleran la infección del VIH. Estos medicamentos han reducido el número de muertes por SIDA por más del 25 por ciento, según la Organización Mundial de la Salud. El SIDA es la última etapa de la infección del VIH.

Las personas deben continuar teniendo cuidado. No hay cura para el VIH. Personas que toman medicamentos para el VIH aún pueden transmitir la enfermedad.

## ¿Quién contrae el VIH?

Cualquiera puede contraer el VIH. Los afroamericanos, sin embargo, son 8 veces más propensos de contraer el VIH que los caucásicos, de acuerdo con los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés). El número de mujeres y jóvenes con VIH también ha aumentado.

## Cuidese

Puede prevenir el VIH teniendo cuidado. No comparta agujas ni tenga relaciones sexuales con una persona infectada. Cuando no esté seguro acerca del estatus de VIH de una persona, use un condón de látex.

La única forma de estar seguro de que una persona tiene o no tiene VIH es haciéndose la prueba. Para obtener información sobre pruebas confidenciales, llame al CDC al **1-800-342-AIDS**.

Algunas personas no desarrollan ningún síntoma cuando se infectan con el VIH. Pero algunas personas con VIH se enferman alrededor de uno o dos meses después de haberse infectado. Pudieran tener fiebre o sentirse cansados.

## ¿Qué está cubierto?

**Cuando tenga preguntas sobre su cobertura de salud, podemos ayudar.** El departamento de manejo de utilización (UM, por sus siglas en inglés) de AmeriHealth Caritas Louisiana es responsable de las decisiones de cobertura y puede responder sus preguntas. UM decide qué servicios están cubiertos, basado en:

- Si el servicio es necesario.
- Si el servicio es efectivo.
- Si el servicio es indicado para el miembro.



## Conozca su cobertura

¿Sabe dónde buscar para aprender acerca de sus beneficios? Respuestas a muchas preguntas se pueden encontrar en el Manual para Miembros. Incluye información sobre muchos de los más comunes temas, incluidos los servicios cubiertos, números de teléfono importantes y más.

Consulte su Manual para Miembros si tiene preguntas sobre:

- Cómo hallar un proveedor.
- Su tarjeta de identificación.
- Atención de emergencia.

Sus derechos y responsabilidades como miembro.

- Quejas y apelaciones.
- Servicios de idiomas.

Queremos que obtenga la atención que necesita. Su Manual para Miembros y nuestro sitio web, [www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com), pueden ayudarle a aprovechar al máximo sus beneficios. Si tiene preguntas sobre su atención médica, llame a Servicios para Miembros las 24 horas, los siete días de la semana, al **1 888 756-0004**.

UM puede revisar sus expedientes médicos o hablar con sus proveedores antes de tomar decisiones de cobertura. Los proveedores no son recompensados por sus recomendaciones, y la cobertura no se basa en incentivos financieros. Nuestras decisiones de cobertura se centran en asegurarse de obtener la atención adecuada en el momento adecuado. En AmeriHealth Caritas Louisiana, su cuidado es lo primero.

Si tiene preguntas sobre la cobertura de servicios, llámenos al **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Todas las imágenes se utilizan bajo licencia sólo para fines comerciales. Cualquier persona representada es un/a modelo salvo se indique que no lo es.

10606M Desarrollado por Staywell

*Esto es para ayudarle a conocer su condición de salud. No es para reemplazar a su médico. Si tiene preguntas, hable con su médico. Si cree que necesita ver a su médico por algo que ha leído en esta información, por favor contacte a su médico. Nunca se detenga ni espere para obtener atención médica debido a algo que haya leído en este material.*

## ¡Descargue nuestras aplicaciones para móviles hoy mismo!



### ¿Alguna vez...

- ha llegado a la consulta del médico sin su tarjeta de identificación?
- ha tenido que seleccionar un nuevo médico o especialista?
- se ha perdido de camino a una cita?
- le pidieron una lista de sus medicamentos durante una visita con el médico?
- quería llamar a AmeriHealth Caritas Louisiana pero no pudo encontrar nuestro número de teléfono?

### La aplicación para móviles de AmeriHealth Caritas

Louisiana ayuda a mantenerle al día con la información de su atención médica.

### La aplicación Bright Start Pregnancy

**Tracker** ayuda a las futuras mamás a tener embarazos saludables. La misma puede:

- Establecer recordatorios para citas prenatales y otros eventos importantes.
- Mostrar cómo se ven los bebés en cada etapa del embarazo.
- Proporcionar información de salud sobre cada etapa de su embarazo.
- Crear un plan de acción de embarazo sólo para usted.
- Conectarle a nuestro programa de salud de maternidad.

Ambas aplicaciones están disponibles para teléfonos iPhone y Android. Para obtenerlas, visite Google™ Play o Apple App® Store. Pueden aplicarse tarifas por datos.

## Únase a nuestro Consejo Asesor de Miembros

Le invitamos a unirse al Consejo Asesor de Miembros (MAC, por sus siglas en inglés). El MAC es una manera para que usted provea su opinión sobre nuestros programas y pautas y para recibir actualizaciones sobre las formas en que estamos mejorando los servicios. Damos la bienvenida a miembros y familiares, personas de organizaciones comunitarias, consejeros, educadores y cualquier persona que quisiera aprender más sobre los servicios que ofrecemos. El MAC se reúne 4 veces al año en instalaciones a través de todo el estado.

Queremos escuchar de usted. Su opinión es nuestra mejor fuente de ideas sobre cómo mejorar nuestros programas y servicios. Si está interesado en asistir a una reunión o convertirse en miembro del Consejo Asesor de Miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana, por favor llame al **1 888 756-0004** o por correo electrónico **MAC@amerihealthcaritasla.com**.