



Su guía personal para una mejor salud

Manual del Miembro

Servicios de tratamiento para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental

**CARE IS THE HEART
OF OUR WORKSM**

www.amerihealthcaritasla.com


AmeriHealth CaritasSM
Louisiana

Índice

Bienvenido a AmeriHealth Caritas Louisiana.....	2
Derechos y responsabilidades del miembro	3
Última voluntad médica	6
Cómo obtener información	7
Cómo empezar	8
Servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental	9
Beneficios y servicios.....	10
Cómo encontrar a un proveedor de la salud mental ...	12
Derechos del niño para servicios de la salud mental ...	13
Necesidad médica	14
Autorización previa	15
Servicios que no están cubiertos	17
Libertad de elección	18
Segunda opinión	19
Servicios que no son de emergencia.....	20
Servicios de emergencia.....	21
Servicios posteriores a la estabilización	22
Atención médica de emergencia fuera de la ciudad ...	23
Cómo buscar a un proveedor de la red	24
Administración de cuidados médicos integrales.....	25
Transporte.....	26
Confidencialidad.....	27
Pérdida de beneficios.....	28
Desafiliación voluntaria.....	29
Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales de miembros.....	30
Fraude, consumo innecesario y abuso	33
Información para miembros	34
Lista de números útiles.....	35

Bienvenido a AmeriHealth Caritas Louisiana

AmeriHealth Caritas Louisiana es su plan para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental según el programa del Departamento de Salud de Louisiana. Este plan ayudará a que usted y su familia obtengan ayuda para la salud mental y/o problemas con drogas o alcohol. AmeriHealth Caritas Louisiana no le proporciona atención directa. Pagamos y ayudamos con la organización de su tratamiento para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental. Como parte de este proceso, AmeriHealth Caritas Louisiana puede ofrecerle una variedad de servicios. Este manual detallará los servicios con los que cuenta y lo ayudará a conocer cómo obtener la ayuda que necesita.

Acerca de nosotros

- AmeriHealth Caritas Louisiana se dedica a la atención médica de calidad en su comunidad.
- AmeriHealth Caritas Louisiana es una organización de cuidado administrado (MCO) que organiza servicios médicos para sus miembros. Queremos ayudar a que usted y los miembros de su familia estén saludables.
- Queremos garantizar que usted y su familia sean tratados con respeto y que sus servicios médicos se proporcionen de manera privada y confidencial.
- Estamos aquí para apoyarlo. Su salud es nuestra salud. Su comunidad saludable es nuestra comunidad saludable.
- Nos dedicamos a una comunidad resistente a los desastres en la que todos podamos vivir y trabajar. Esto significa que permanecemos fuertes y nos recuperamos ante los desastres.

Nuestra misión

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

- Recibir atención.
- Mantenerse bien.
- Desarrollar comunidades saludables.

Cómo podemos ayudarlo

Si necesita ayuda o tiene preguntas, puede llamar al **1-888-756-0004** para hablar con un representante de Servicios al Miembro las 24 horas del día, los siete días de la semana, o visitar el Centro del Miembro en www.amerihealthcaritasla.com.

Podemos ayudarlo con preguntas como:

- ¿Cómo obtengo atención para la salud mental y/o consumo de sustancias tóxicas?
- ¿Cómo selecciono a un proveedor para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental?
- ¿Qué servicios y beneficios están cubiertos?
- ¿Cómo averiguo sobre los servicios para necesidades especiales?
- ¿Qué hago si recibo una factura?
- ¿Cómo presento una queja formal?
- ¿Cómo obtengo una lista de proveedores de AmeriHealth Caritas Louisiana para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental?

Derechos y responsabilidades del miembro

Conozca sus derechos

AmeriHealth Caritas Louisiana se compromete a tratar a los miembros con respeto y dignidad. AmeriHealth Caritas Louisiana y su red de médicos y otros proveedores de servicios no discriminan a los miembros en base a su raza, sexo, religión, origen nacional, discapacidad, edad, orientación sexual o cualquier otro motivo prohibido por la ley.

Como miembro, usted tiene derecho a:

- Saber sobre AmeriHealth Caritas Louisiana y sus proveedores médicos.
- Obtener información sobre AmeriHealth Caritas Louisiana, sus proveedores médicos y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Obtener información y conocer sus beneficios y servicios.
- Obtener información sobre el costo de los servicios médicos.
- Mantener la confidencialidad de sus registros médicos y su atención.
- Esperar que AmeriHealth Caritas Louisiana le dé una copia de su Aviso de prácticas de privacidad sin que usted lo solicite.
- Mantener la privacidad de su información personal y médica.
- Aprobar o denegar la divulgación de información médica o personal que lo identifique, excepto si la ley exige dicha divulgación.
- Ser tratado con dignidad y respeto por sus proveedores médicos y por AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Hablar con su proveedor médico sobre los planes de tratamiento.
- Obtener información de un proveedor médico sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles explicadas de una manera que usted entienda.
- Hablar con su proveedor médico sobre los tipos de atención que usted puede elegir para satisfacer sus necesidades médicas sin importar el costo o la cobertura del beneficio.
- Expresar quejas y/o apelar las decisiones tomadas por AmeriHealth Caritas Louisiana y sus proveedores médicos y recibir información sobre cómo hacerlo.
- Presentar una audiencia justa estatal y recibir información sobre cómo hacerlo.
- Obtener materiales y/o ayuda que sea fácil de entender y en otros idiomas y formatos, si es necesario.
- Pedir y recibir una copia de sus registros médicos de acuerdo con las leyes federales y estatales aplicables, y pedir que se enmienden o corrijan sin cargo.
- Tener la oportunidad de hacer sugerencias para cambios de las políticas y procedimientos de AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia, según lo estipulado por las normativas federales sobre el uso de restricción y reclusión.
- Formar parte de las decisiones sobre su atención médica, incluso el derecho a rehusar tratamiento. Si decide rechazar el tratamiento, esto no perjudicará el trato que recibe de parte de AmeriHealth Caritas Louisiana, sus proveedores médicos o el Departamento de Salud de Louisiana (LDH).
- Pedir que cualquier comunicación que contenga información médica protegida de AmeriHealth Caritas Louisiana se le envíe por un medio alternativo o a una dirección alternativa.
- Pedir que AmeriHealth Caritas Louisiana enmiende cierta información médica protegida.
- Pedir una lista de las divulgaciones de la información médica protegida realizadas por AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Recibir servicios médicos que sean accesibles, comparables en cantidad, duración y alcance a los establecidos por Medicaid de tarifa por servicio, y suficientes en cantidad, duración y alcance para poder esperar razonablemente que logren el propósito para el cual se proporcionan.
- Recibir los servicios apropiados y que no sean denegados ni reducidos simplemente por un diagnóstico, tipo de enfermedad o condición médica.
- Recibir asistencia del LDH y del agente comercial de inscripción para entender los requisitos y beneficios del AmeriHealth Caritas Louisiana.

Derechos y responsabilidades del miembro

Conozca sus derechos (cont.)

- Recibir los servicios de interpretación sin cargo en todos los idiomas diferentes del inglés, y no solo en los idiomas predominantes.
- Ser notificado de que dispone de servicios de interpretación y cómo acceder a ellos.
- Recibir información, como un miembro potencial, sobre las características básicas del programa del plan, quién puede o no puede inscribirse en el programa, y las responsabilidades del plan para la coordinación de la atención. La información debe ser recibida a tiempo para tomar una decisión informada.
- Denunciar cualquier infracción respecto de la comercialización realizada por AmeriHealth Caritas Louisiana al LDH mediante la Línea de Servicio al Cliente de Louisiana Medicaid al **1-888-342-6207** y solicitar un formulario de quejas de comercialización.
- Recibir información sobre los servicios del plan.
- Recibir una descripción completa de los derechos de desafiliación al menos anualmente.
- Recibir un aviso sobre cualquier cambio significativo en los beneficios y servicios básicos por lo menos 30 días antes de la fecha prevista de entrada en vigencia del cambio.
- Recibir información detallada sobre la cobertura de emergencia y después de horas laborables.
- Ejercer estos derechos sin afectar negativamente la forma en que el plan, sus proveedores o el LDH lo tratan.

Para obtener más información o para hacer sugerencias, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**.

Conozca sus responsabilidades

Necesitamos su ayuda. Es importante recordar:

- Informarle a AmeriHealth Caritas Louisiana y a sus proveedores médicos cualquier cambio que pueda afectar su membresía, necesidades de atención médica o beneficios. Estos son algunos ejemplos, entre otros:
 - Usted está embarazada o tiene una afección especial o afección mental.
 - Cambia su número de teléfono o dirección.
 - Usted o uno de sus hijos tienen otro seguro médico.
 - Tiene un reclamo de Compensación al trabajador.
 - Tiene pendiente un juicio por lesiones personales o mala praxis médica.
 - Usted está involucrado en un accidente automovilístico.
 - Informe a Louisiana Medicaid si:
 - El número de miembros de su familia cambia.
 - Su acuerdo de vivienda cambia.
 - Su correo electrónico, distrito o número de teléfono cambian.
- Para informar estos cambios a Louisiana Medicaid, puede llamar al **1-888-342-6207**, visitar el sitio en línea en www.medicaid.la.gov o visitar una oficina regional de Medicaid. Llame o consulte en línea para encontrar la oficina de Medicaid más cercana.
- Notifique a AmeriHealth Caritas Louisiana si se le pierde o le roban su tarjeta de identificación de miembro. El mal uso de su tarjeta de identificación, incluso prestarla, venderla o dársela a otros, podría dar lugar a la pérdida de sus beneficios de Medicaid y/o acciones legales.
 - Muestre su tarjeta de identificación cuando use servicios médicos.
 - Infórmese sobre los beneficios y servicios disponibles a través de AmeriHealth Caritas Louisiana y aprenda a usarlos.

Conozca sus responsabilidades (cont.)

- Trabaje con AmeriHealth Caritas Louisiana y nuestros proveedores médicos. Esto significa seguir las guías que le dieron sobre AmeriHealth Caritas Louisiana y las instrucciones de su proveedor médico relacionadas con su atención. Incluye:
 - Programar consultas con su proveedor médico.
 - Cancelar las consultas cuando no puede ir.
 - Darle su historial médico e información correcta a su proveedor médico.
 - Preguntar a su proveedor médico sobre los riesgos, beneficios y costos de alternativas de tratamiento y seguir el plan de atención prescrito.
 - Permitir que el proveedor sepa tan pronto como sea posible los motivos por los que no se puede seguir un tratamiento.
 - Llamar a AmeriHealth Caritas Louisiana cuando tenga preguntas.
 - Tratar con respeto y dignidad a sus proveedores y al personal médico.
 - Hablar con su proveedor médico para llegar a un acuerdo sobre los objetivos de su tratamiento en la medida en que sea capaz de hacerlo.
 - Hablar con su proveedor médico para entender sus problemas médicos en la medida en que sea capaz de hacerlo.
- Seguir el proceso de queja formal (ver la **página 30**) si tiene un problema con un proveedor médico.
- Tratar de seguir un estilo de vida saludable, alejarse de las conductas que puedan ser perjudiciales para su salud.

Si tiene alguna pregunta sobre sus responsabilidades o para obtener más información, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**.

Última voluntad médica

Una última voluntad médica es un documento legal que protege sus derechos para rechazar un tratamiento médico, quirúrgico o de la salud mental y para el consumo de sustancias tóxicas que usted no desea, o para solicitar tratamiento que usted sí desea, si pierde la capacidad de tomar esas decisiones por usted mismo. Una última voluntad médica también puede permitir que usted designe a un representante para que tome las decisiones de atención médica por usted en el caso de que usted no pueda hacerlo. La última voluntad médica es la manera de informar a su familia y sus proveedores médicos sobre sus decisiones.

Este es un asunto importante. Antes de decidir si desea una última voluntad médica, usted debe hablar con su cónyuge, familia, amigos, médicos y abogados. Si usted hace una última voluntad médica, asegúrese de dar copias de la misma a sus médicos y familiares. AmeriHealth Caritas Louisiana honrará su última voluntad médica en la máxima medida permitida por la ley. Le informaremos cualquier cambio en la ley de Louisiana dentro de los 90 días. Su MCO no puede discriminarlo por realizar una última voluntad médica. Tener una última voluntad médica no afectará su capacidad para recibir atención.

Usted puede obtener un formulario de última voluntad médica de su PCP, o puede encontrar formularios de muestra e información en agingwithdignity.org.

Usted puede presentar quejas sobre la falta de cumplimiento de una última voluntad médica ante la Louisiana Office of Health Standards, Louisiana's Survey and Certification Agency (Oficina de normas de salud de Louisiana, Agencia de encuesta y certificación de Louisiana), llamando al **1-225-342-0138**.

A continuación, se describen los distintos tipos de última voluntad médica disponibles en Louisiana.

Orden de no reanimar (DNR)

Usted puede pedir a su médico que ingrese una DNR en sus registros médicos en cualquier momento para que sus proveedores médicos no traten de revivirlo si tiene un paro cardíaco (el corazón deja de latir) o un paro respiratorio (deja de respirar).

Testamento en vida (también conocido como una declaración)

Un testamento en vida es diferente de una orden de no reanimar. Un testamento en vida es un registro escrito de los tipos de atención médica que usted quisiera o no quisiera recibir o qué tipo de atención médica quiere dejar de recibir si usted está enfermo en fase terminal e irreversible. Usted debe firmar una declaración por escrito en presencia de 2 testigos en cualquier momento después de que se le diagnostica la enfermedad terminal o irreversible. Si usted cambia de opinión después de haber hecho un testamento en vida, puede cancelarlo o hacerle cambios. Solo se permite que los adultos hagan un testamento en vida. Un testamento en vida cubre todos los tipos de tratamientos y procedimientos de soporte vital solo después de haber desarrollado una enfermedad terminal e irreversible.

A pesar de que la ley de Louisiana no le requiere registrar su testamento en vida, puede registrarlo con el Secretario de Estado si decide hacerlo. Siempre debe asegurarse de que todos sus proveedores médicos tengan una copia. Puede obtener información adicional en relación con el registro de su testamento en vida en la Oficina del Secretario de Estado llamando al **1-225-922-0309**.

Poder durable para la atención médica (DPAHC)

Este es un documento legal que indica el nombre de la persona que puede tomar decisiones de atención médica en su nombre en caso de que usted mismo no pueda hacerlo. Un DPAHC solo cubre una situación en la que usted se encuentra temporal o permanentemente incapaz de tomar sus propias decisiones de atención médica. La persona que usted elija para que lo represente no tiene que ser un abogado. Para evitar un posible conflicto de intereses, se recomienda no designar como su representante a un proveedor médico que lo esté tratando. Si tiene un DPAHC y más adelante es capaz de tomar sus propias decisiones de atención médica, entonces la autoridad de su representante termina y se requiere su consentimiento para todas las decisiones de atención médica.

Consulte la sección “Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales del miembro” en la [página 30](#) para obtener información sobre cómo presentar una queja formal ante AmeriHealth Caritas Louisiana si cree que AmeriHealth Caritas Louisiana o uno de sus proveedores no están cumpliendo con su última voluntad médica.

Cómo obtener información

En la web

Hemos hecho que le resulte fácil encontrar lo que está buscando en nuestro sitio web. Vaya a www.amerhealthcaritasla.com para:

- Obtener ayuda para encontrar a un proveedor para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental.
- Obtener ayuda para conseguir servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental.
- Información sobre la Ley de responsabilidad y portabilidad de seguros médicos (HIPAA)
- Aviso de prácticas de privacidad.
- Información sobre los derechos y las responsabilidades del miembro.
- Información sobre quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales.
- Preguntas frecuentes.
- Información de contacto.
- Portal del miembro, un sitio seguro para obtener información sobre su atención médica.
- Boletines informativos para miembros.

Si usted no tiene acceso a Internet, la mayor parte de la información está en este manual. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Nuestro Centro del Miembro en el sitio web está disponible en inglés y español. Encontrará este manual en nuestro sitio web en inglés, español y vietnamita. Puede obtener una copia del Manual del Miembro de las siguientes maneras:

- Llame a Servicios al Miembros al **1-888-756-0004**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.
 - Visite nuestro sitio web en www.amerhealthcaritasla.com.
-

En otros idiomas y formatos

AmeriHealth Caritas Louisiana ha escrito materiales en idiomas distintos del inglés y en otros formatos para las personas con impedimentos de la vista. Estos materiales no tienen ningún costo. Llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-888-756-0004** para pedir los materiales del miembro en otro idioma o en otros formatos. Si usted no habla inglés, tenemos representantes e intérpretes que hablan idiomas distintos del inglés.

También tenemos intérpretes por teléfono para el consultorio de su médico que usted puede usar cuando se encuentra en una consulta. Es su derecho recibir atención médica en un idioma que entienda. No se le debe pedir que proporcione su propio intérprete. Llame a Servicios al Miembro si necesita ayuda con los servicios de idiomas al **1-888-756-0004**. Servicios al Miembro también puede ayudarlo a cambiar a un proveedor que hable su idioma.

Si usted es sordo o tiene problemas de audición, nuestro número TTY es **1-866-428-7588**.

También puede marcar el relé **711** para obtener servicios TTY, servicios de relé por Internet y servicios de relé por video. Los cargos por llamadas relé locales y de larga distancia serán iguales a los de su plan habitual de llamadas locales y de larga distancia.

Cómo empezar

Después de inscribirse en AmeriHealth Caritas Louisiana, usted obtendrá una tarjeta de identificación de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si aún no tiene su tarjeta y necesita acceder a los servicios, o si la ha perdido, llame a Servicios al Miembro para obtener una nueva. Su tarjeta de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana lo ayudará a acceder a todos los beneficios y servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental que AmeriHealth Caritas Louisiana cubrirá para usted. También recibirá una tarjeta de identificación del LDH. Su tarjeta de identificación del LDH lo ayudará a acceder a todos los beneficios y servicios que el LDH cubrirá para usted. Si pierde su tarjeta de identificación del LDH, llame a la Línea de Servicio al Cliente de Louisiana Medicaid al **1-888-342-6207**. Los usuarios de TTY deben llamar al **1-800-220-5404**.

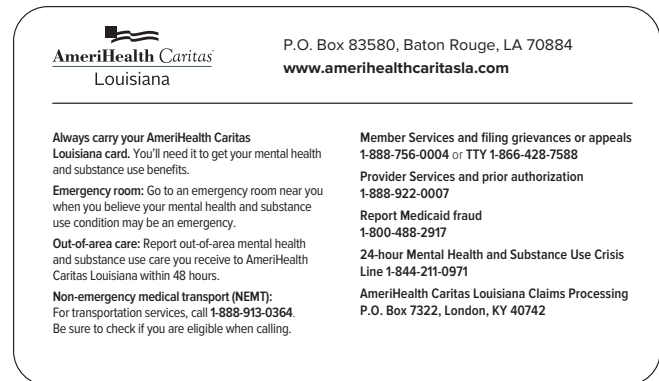
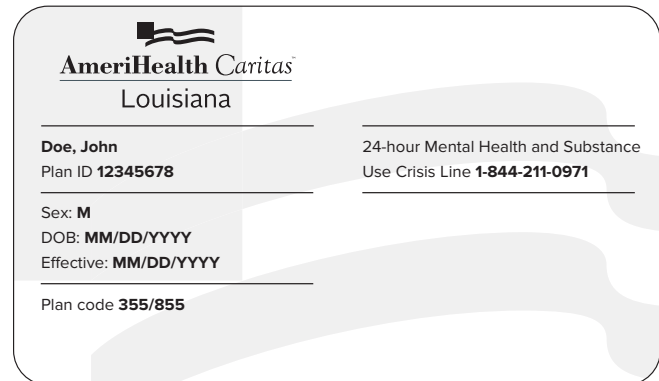
Cosas que debe saber sobre su tarjeta de identificación de seguro médico

Para garantizar que reciba todos los beneficios y servicios para los que califica, lleve todas sus tarjetas de seguro médico con usted en todo momento. Es posible que necesite mostrar todas sus tarjetas de seguro médico en cada consultorio o farmacia que visite. Estas tarjetas incluyen:

- Tarjeta de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Tarjeta de identificación del LDH.
- Cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga.

Es importante llevar todas sus tarjetas con usted en todo momento.

Este es un ejemplo de cómo se verá su tarjeta de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana:



Servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental

AmeriHealth Caritas Louisiana trabaja con proveedores y recursos comunitarios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental. Esto es para ayudar a proporcionarle la mejor atención mediante métodos comprobados. La atención para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental se basa en las ideas de:

- **Participación del miembro.** Hacemos que usted y su familia participen en las decisiones sobre su atención.
- **Resiliencia.** Una meta de su atención es mejorar su capacidad de adaptarse al estrés o a situaciones malas.
- **Prácticas basadas en las fortalezas.** Su atención incluye el uso de sus propias fortalezas.
- **Prácticas basadas en la evidencia.** Los proveedores utilizan métodos que están respaldados por la investigación.

Beneficios y servicios

Los miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana que piensan que necesitan servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental pueden hablar con el proveedor que trata su consumo de sustancias tóxicas y salud mental o con su proveedor de atención primaria (PCP). Ese es el mejor lugar para empezar.

Los miembros también pueden encontrar proveedores de la salud mental:

- Llamando a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**.
- Visitando nuestro sitio web **www.amerihealthcaritasla.com**.

Servicios cubiertos

Los servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental ayudan a los miembros con dificultades con enfermedades mentales, consumo de drogas o de alcohol (consumo de sustancias tóxicas, trastornos de adicciones, o trastornos por consumo de drogas y alcohol).

Sus beneficios y servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental dependen de su edad y tipo de asistencia de Medicaid que usted recibe. Los siguientes servicios son parte del programa de AmeriHealth Caritas Louisiana para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental:

- **Servicios ambulatorios para la salud mental:** Estos servicios son visitas planeadas, programadas con regularidad a un médico, consejero o terapeuta para hablar acerca de su salud mental. Estos servicios pueden incluir terapia individual, familiar y grupal y pruebas psicológicas o neuropsicológicas.
- **Hospitalización debido al consumo de sustancias tóxicas y la salud mental:** Estos servicios son los servicios más intensivos disponibles. La hospitalización generalmente se produce cuando usted está en riesgo de hacerse daño a usted mismo o a otros; cuando está sufriendo una crisis por consumo de sustancias tóxicas y/o salud mental; cuando es necesario controlar los medicamentos de cerca y de manera continua; o cuando otros servicios en la comunidad no han ayudado a resolver los problemas que lo llevaron a recibir los servicios.
- **Centro médico para el tratamiento de rehabilitación psiquiátrica (PRTF):** Este servicio proporciona atención a largo plazo para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental en un centro médico de vida asistida las 24 horas para miembros menores de 21 años.
- **Hogar de grupo terapéutico:** Se trata de servicios comunitarios las 24 horas en los que

el miembro vive en un ámbito similar al hogar con otras personas para recibir servicios de la salud mental o por consumo de sustancias tóxicas. Este servicio solo está disponible para los miembros menores de 21 años.

- **Rehabilitación psicosocial:** Este servicio es para miembros que viven dentro de la comunidad y es para ayudarlos a alcanzar sus metas y a ser capaces de continuar trabajando y viviendo en su comunidad con familia y amigos. Los miembros reciben asistencia en las habilidades para la vida cotidiana y objetivos afines.
- **Servicios comunitarios:** Servicios claramente focalizados prestados en la comunidad.
 - **Asistencia y tratamiento psiquiátricos comunitarios (CPST):** servicios de asesoramiento que se proporcionan en su hogar, trabajo o escuela.
 - **Servicio de apoyo entre pares (PSS).** Se trata de servicios para la salud conductual basados en evidencia que consisten de un proveedor habilitado de apoyo entre pares que ayuda a los miembros a recuperarse de una enfermedad mental y/o consumo de sustancias tóxicas. Los PSS son proporcionados por Especialistas certificados en apoyo entre pares (CPSS), que son personas con experiencia personal en la recuperación de afecciones de la salud conductual y que están navegando con éxito por el sistema de servicios para la salud conductual. Los PSS se centran en la persona y en la recuperación. Los PSS son intervenciones cara a cara con el miembro presente. Los PSS están diseñados para defender los principios de la elección individual y la participación activa de los miembros en su propio proceso de recuperación.
 - **Terapia multisistémica (TMS):** este servicio basado en la familia es para miembros de 12 a 17 años de edad. Brinda servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental en el hogar y en la comunidad para ayudar a mantener al miembro en el hogar. Estos servicios se centran en proporcionar una calidad de vida mejor y más segura para la familia.
 - **Terapia familiar funcional (FFT):** estos servicios son para miembros de 10 a 18 años y sus familias para ayudarlos a centrarse en problemas de comportamiento como “pasaje al acto”. Este servicio se proporciona en el ámbito del hogar o comunidad. Es para ayudar a los miembros a cambiar sus comportamientos.

Servicios cubiertos (cont.)

- **Constructores de hogares (HB):** Este servicio en el hogar es para familias con niños desde el nacimiento hasta los 18 años. El servicio ofrece una terapia con un enfoque claro, como el asesoramiento familiar y la capacitación para padres. Estos servicios se enfocan en una vida en el hogar más segura y de mejor calidad para el miembro y la familia.
- **Tratamiento asertivo comunitario (ACT):** Este servicio se proporciona para los adultos con enfermedades mentales graves. Un equipo de proveedores trabaja con el miembro en su hogar. Los servicios pueden incluir asesoramiento, terapia de trastorno por consumo de sustancias tóxicas, asistencia en la vivienda y administración de medicación.
- **Intervención por causa de crisis y estabilización:** se trata de un servicio que usted puede utilizar a cualquier hora del día o de la noche para ayudarlo cuando tiene una crisis debido al consumo de sustancias tóxicas o la salud mental. Si siente que está en crisis, llame a la Línea directa para personas en crisis las 24 horas por cuestiones relativas al consumo de sustancias tóxicas y la salud mental al **1-844-211-0971**.
- **Servicios para la adicción:** estos servicios lo ayudan a manejar los problemas debido a las drogas y el alcohol. Es posible que estos servicios se ofrezcan en un hospital, o tal vez no, y su objetivo es ayudarlo a dejar de consumir alcohol o drogas. Si utiliza estos servicios, es posible que pueda o no pueda quedarse en el programa durante toda la noche.
- **Servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental para adultos:** los miembros con una enfermedad mental grave pueden cumplir con los requisitos para los servicios de rehabilitación de la salud mental, como la rehabilitación psicosocial (PSR), tratamiento asertivo comunitario (ACT) y vivienda con apoyo permanente (PSH). Si usted cree que puede cumplir con los requisitos para estos servicios adicionales, hable con su médico, asesor o administrador de cuidados. O puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**.
- **Servicios para el autismo:** los miembros con diagnóstico de trastorno del espectro autista (que incluye trastorno autista, trastorno de Asperger, trastorno desintegrativo de la infancia, síndrome de Rett o trastorno generalizado del desarrollo) pueden recibir servicios cubiertos médicamente necesarios para la salud mental. Para obtener información sobre cómo recibir los servicios

cubiertos de AmeriHealth Caritas Louisiana, comuníquese con Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**.

- **Análisis conductual aplicado (ABA):** los miembros menores de 21 años califican para recibir los servicios de ABA. Para acceder a estos servicios, comuníquese con su administrador de cuidados, que puede presentar una solicitud de autorización previa, que luego será revisada por AmeriHealth Caritas Louisiana.

Si tiene más preguntas sobre los servicios de ABA, comuníquese con su administrador de cuidados, quien puede brindarle más información y ayudarlo a enviar una solicitud de autorización previa para los servicios, si fuera necesario. También puede comunicarse con nuestros Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Otros servicios

Existen otros servicios y apoyos comunitarios que pueden estar disponibles mediante los programas para la salud mental, discapacidades intelectuales y de drogas y alcohol en su distrito. AmeriHealth Caritas Louisiana puede ayudarlo a acceder a aquellos servicios y nosotros podemos ayudarlo a averiguar los costos que pueden corresponderle. También podemos ayudarlo a encontrar formas de cubrir esos costos.

Con su permiso según se necesite, AmeriHealth Caritas Louisiana trabaja con otros proveedores para ayudarlo a organizar su tratamiento y apoyo.

Los siguientes son los servicios para los que usted podría calificar, pero no son servicios cubiertos mediante AmeriHealth Caritas Louisiana:

- **Sistema de cuidado coordinado (CSOC):** los servicios del CSOC no están cubiertos ni administrados por AmeriHealth Caritas Louisiana. Este programa especial ayuda a los miembros de 21 años de edad y menores que tienen serios problemas de consumo de sustancias tóxicas y de la salud mental (y están en riesgo de ser colocados fuera del hogar) y a sus familias. Los servicios incluyen el apoyo y la capacitación de los padres, el apoyo y la capacitación del joven, el desarrollo de la vida independiente y de habilidades, y el servicio de apoyo a corto plazo y la coordinación de la asistencia integral (wrap-around). La coordinación de la asistencia integral significa que queremos que usted tenga 1 coordinador para que coordine todas sus necesidades de atención médica. Si usted cree que puede calificar para recibir estos servicios, comuníquese con Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**.

Cómo encontrar a un proveedor de la salud mental

AmeriHealth Caritas Louisiana le realizará algunas preguntas para ver si podría calificar. Si lo desea, AmeriHealth Caritas Louisiana proporcionará su información a la empresa de administración que se comunicará con usted para realizar una mayor evaluación para el CSOC. Si usted no califica, AmeriHealth Caritas Louisiana lo puede ayudar a identificar otros servicios para satisfacer sus necesidades.

Si usted necesita encontrar un proveedor de la salud mental, vaya a www.amerihealthcaritasla.com y haga clic en “Find a Provider” (buscar un proveedor). Esto lo llevará al Directorio de proveedores en línea donde puede encontrar una lista de todos los proveedores que tratan el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. Vaya a la sección de consumo de sustancias tóxicas y salud mental para obtener esta lista. También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)** si desea recibir una copia impresa del Directorio de proveedores sin cargo.

Cuando usted solicita una consulta con un proveedor para tratar el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental, debe esperar obtener una consulta dentro de estos períodos de tiempo.

Reglas de accesibilidad a las consultas	
Consumo de sustancias tóxicas y salud mental	Reglas de AmeriHealth Caritas Louisiana
<p>De rutina o visitas no urgentes: estos servicios son visitas planeadas, programadas con regularidad a un médico, consejero o terapeuta para hablar acerca de su salud mental.</p>	<p>Dentro de los 14 días.</p>
<p>Atención médica de urgencia: estos son problemas de la salud mental o consumo de sustancias tóxicas que necesitan ayuda en un plazo de 24 a 48 horas.</p>	<p>Dentro de las 24 horas, 7 días por semana. La consulta deberá realizarse dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud.</p>
<p>Emergente, crisis o emergencia: este servicio puede ser necesario si tiene sentimientos o pensamientos de hacerse daño a usted mismo o a otros.</p>	<p>En el plazo de 1 hora posterior a la solicitud. Llame a la Línea directa para personas en crisis al 1-844-211-0971.</p>

Derechos del niño para servicios de la salud mental

La edad de consentimiento para que los miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana reciban los servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental como pacientes hospitalizados y ambulatorios es 16. Esto significa que los menores que tienen 16 años de edad o más pueden recibir tratamiento para la salud mental con o sin la aprobación de los padres.

Si usted o su hijo, que es niño o adolescente, desean información más detallada, llame a AmeriHealth Caritas Louisiana y trataremos de ayudarlo a usted o a su hijo a comprender mejor los derechos que tiene su hijo niño o adolescente.

Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** o **TTY 1-866-428-7588**.

Necesidad médica

AmeriHealth Caritas Louisiana solo cubre servicios y beneficios si están cubiertos por Medicaid y son médicamente necesarios.

Para que se consideren médicamente necesarios, los servicios deben cumplir con las dos condiciones siguientes:

- Se considera razonablemente necesario para diagnosticar, corregir, curar, aliviar o prevenir el agravamiento de una o varias afecciones que ponen en riesgo la vida, causan sufrimiento o dolor, o han resultado o resultarán en una discapacidad, deformidad física o mal funcionamiento.
- Aquellos para los que no se encuentran disponibles tratamientos equivalentes con igual eficacia, considerados más conservadores y menos costosos que sean adecuados para la persona que los va a recibir.

Este tipo de servicio debe ser específico para cada persona. También debe estar vinculado a una lesión o enfermedad. El tratamiento no debe ser ni más ni menos de lo que se necesita. Incluso si una lesión o enfermedad presenta una necesidad médica, es posible que el tratamiento no esté cubierto si es experimental. Es posible que el tratamiento tampoco esté cubierto si no está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA). Asimismo, posiblemente no se otorgue el tratamiento si es estético.

Si necesita ayuda para entender esta información, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Autorización previa

Algunos servicios y procedimientos necesitan ser aprobados como “médicamente necesarios” por AmeriHealth Caritas Louisiana antes de que su proveedor pueda proporcionar los servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental. Este proceso se llama “autorización previa”.

Profesionales y proveedores médicos que no pertenecen a la red

Puede haber ocasiones en las que usted reciba una referencia médica para un proveedor que no forma parte de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. Cuando eso sucede, usted necesitará obtener la aprobación con anticipación (autorización previa). El proceso de autorización previa se describe a continuación.

Un ejemplo de un servicio que requiere autorización previa es cuando usted ve a un proveedor que no está en nuestra red (llamado proveedor que no pertenece a la red). Para otros servicios que requieren autorización previa, consulte las listas siguientes.

Proceso de autorización previa

1. Su proveedor médico debe darle información médica a AmeriHealth Caritas Louisiana para mostrar que el servicio o medicamento es médicamente necesario.
2. Los médicos clínicos o el personal de AmeriHealth Caritas Louisiana revisan la información médica. Los médicos clínicos utilizan guías clínicas aprobadas por el LDH para determinar si el servicio es médicamente necesario.
3. Si la solicitud no puede ser aprobada por un profesional habilitado de la salud mental de AmeriHealth Caritas Louisiana, un médico de AmeriHealth Caritas Louisiana revisará la solicitud.
4. Si la solicitud es aprobada, nos comunicaremos con su proveedor médico.
5. Si la solicitud no es aprobada, se le enviará una carta a usted y a su proveedor médico que explique el motivo de la decisión.
6. Si no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación del miembro. Consulte la **página 30** para obtener información sobre quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales.
7. También puede llamar a Servicios al Miembro para obtener ayuda para presentar una queja formal, apelación o audiencia justa estatal.

Servicios que requieren una autorización previa

- Servicios de rehabilitación de la salud mental:
 - Asistencia y tratamiento psiquiátricos comunitarios (CPST).
 - Constructores de hogares (HB): 21 años de edad y menores.
 - Terapia funcional de la familia (FFT): 21 años de edad y menores.
 - Tratamiento asertivo comunitario (ACT): 21 años de edad y mayores.
 - Terapia multisistémica (MST): 21 años de edad y menores.
 - Rehabilitación psicosocial (PSR).
 - Estabilización de crisis.
 - Grupo terapéutico en el hogar (TGH): 21 años de edad y menores.
 - Terapia electroconvulsiva (ECT).
 - Centro médico para el tratamiento de rehabilitación psiquiátrica (PRTF).
 - Servicios de hospitalización psiquiátrica.
 - Psicoanálisis.
 - Pruebas psicológicas y neuropsicológicas.
 - Centro de rehabilitación para el trastorno por consumo de sustancias tóxicas (nivel 3.1).
 - Programa de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias tóxicas en adultos, niños o adolescentes (nivel 3.5).
 - Programa de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias tóxicas en adultos (nivel 3.7).
 - Programa ambulatorio intensivo de trastorno por consumo de sustancias tóxicas (nivel 2.1).
 - Vivienda de apoyo permanente: 21 años de edad y mayores.
 - Todos los servicios fuera de la red.

Autorización previa

Servicios que no requieren una autorización previa

- Observaciones de 48 horas.
- Evaluaciones del consumo de sustancias tóxicas y la salud mental y de los trastornos por consumo de sustancias tóxicas.
- Conferencia de equipo médico sobre el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental y los trastornos por consumo de sustancias tóxicas.
- Evaluación, administración y consulta sobre la medicación para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental y los trastornos por consumo de sustancias tóxicas.
- Terapia ambulatoria para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental y de los trastornos por consumo de sustancias tóxicas (sesiones de terapia individual, familiar y grupal, incluso el trastorno por consumo de sustancias tóxicas de nivel 1).
- Inyecciones terapéuticas para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental y de los trastornos por consumo de sustancias tóxicas.

Algunos servicios pueden ser aprobados después de haber sido administrados, pero igualmente se requiere que el proveedor lo notifique a AmeriHealth Caritas Louisiana durante el tratamiento o poco después. Los siguientes son algunos ejemplos.

Servicios que requieren notificación

- Desintoxicación aguda debida a trastorno por consumo de sustancias tóxicas (notificación dentro de las 24 horas del alta).
- Desintoxicación subaguda debida a trastorno por consumo de sustancias tóxicas (notificación dentro de las 24 horas del alta).
- Servicios para la salud mental de intervención por causa de crisis (notificación y autoaprobación).

Hable con su médico sobre los servicios que necesita y si necesitarán autorización previa.

Como miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana, usted no es responsable de pagar los servicios cubiertos médicamente necesarios.

Usted tendrá que pagar cuando corresponda alguno de los siguientes:

- Usted recibe un servicio de un proveedor que no está en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana, y no se le otorgó la autorización previa para ver a este proveedor (excepto urgencias).
- El servicio prestado no está cubierto por AmeriHealth Caritas Louisiana y su proveedor le informó que no estaba cubierto antes de haber recibido el servicio.

Sus beneficios y servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental dependen de su edad y el tipo de asistencia de Medicaid que usted recibe.

Si usted no sabe si necesita servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental, puede llamar a nuestro Departamento de Respuesta Rápida al 1-888-643-0005.

Servicios que no están cubiertos

Es posible que AmeriHealth Caritas Louisiana no cubra sus gastos por consumo de sustancias tóxicas y salud mental. Usted puede ser responsable de pagar los servicios si le han informado con anticipación que AmeriHealth Caritas Louisiana no cubre los servicios. Es importante comunicarse con Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana para averiguar cuáles servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental están cubiertos.

Libertad de elección

Una de las características importantes del programa Bayou Health es la libertad de elección. Puede haber muchos proveedores para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental en su área para obtener los servicios que necesita. Cuando usa estos servicios, es importante que conozca las opciones que tiene:

- Usted puede elegir un proveedor que presta los servicios que necesita.
- Hay proveedores disponibles para elegir en cada nivel de atención.
- Los proveedores también hablarán con usted sobre las opciones que tiene.
- Puede elegir los proveedores que se localicen cerca de usted. Esto puede ser importante si actualmente viaja para ver a un proveedor y quiere a alguien que se encuentre más cerca.
- Usted puede elegir a los proveedores que desee. A usted puede gustarle más un proveedor que otro; por lo tanto, puede elegir al proveedor que le guste más.
- Puede seleccionar a los proveedores que pueden relacionarse con usted y con los que se siente cómodo para hablar.
- Puede seleccionar a los proveedores que hablan su idioma o que proporcionan la interpretación que necesita.

Es importante que usted esté cómodo con el proveedor que lo está ayudando. Si no está conforme con un proveedor, puede elegir otro proveedor. Para hacer esto, llame a AmeriHealth Caritas Louisiana y hablaremos con usted sobre las opciones.

AmeriHealth Caritas Louisiana le recordará su derecho de elección de varias formas y a través de Servicios al Miembro cuando llame. Además, los proveedores hablarán con usted sobre las opciones y pueden ayudarlo a decidir.

Segunda opinión

Todos los miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana tienen derecho a pedir una segunda opinión. Los miembros pueden solicitar la segunda opinión de un proveedor habilitado para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental dentro de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. Ofreceremos al miembro la segunda opinión de un proveedor dentro de la red sobre el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental o haremos los arreglos para que el miembro obtenga a un proveedor fuera de la red sin costo para el miembro.

Llame a AmeriHealth Caritas Louisiana para obtener más información sobre este derecho y beneficio. Si usted siente que sus derechos han sido violados o si desea más información sobre estos y otros derechos, llame a AmeriHealth Caritas Louisiana y háganoslo saber.

Servicios que no son de emergencia

Nuestro personal lo ayudará a obtener servicios y le dará direcciones y teléfonos de proveedores para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental.

De ese modo, usted puede elegir un proveedor cerca de donde vive que preste el servicio que necesita. AmeriHealth Caritas Louisiana puede encontrar proveedores para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental específicos para niños, consultas por la tarde/noche y los especialistas que pueda necesitar. AmeriHealth Caritas Louisiana lo ayudará a encontrar un proveedor que hable su idioma o que ofrezca servicios de interpretación. También podemos ayudarlo a encontrar un proveedor que tenga acceso para sillas de ruedas u otras necesidades especiales que usted pueda tener.

Puede llamar a cualquier proveedor de consumo de sustancias tóxicas y la salud mental de AmeriHealth Caritas Louisiana para agendar una consulta o llamar a AmeriHealth Caritas Louisiana para que lo ayuden a programar una consulta. Usted tiene derecho a ver a un proveedor dentro de los 14 días de su solicitud para las visitas de rutina o no urgentes.

Servicios de emergencia

Una emergencia es una situación que pone en riesgo la vida y en la que usted u otra persona piensan que usted necesita ayuda inmediata para que usted u otra persona no resulten heridos.

Si usted está teniendo una emergencia debido al consumo de drogas o alcohol o a la salud mental, los proveedores para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental de AmeriHealth Caritas Louisiana deben proporcionar servicios para emergencias en el plazo de 1 hora desde el momento en que son contactados. Usted puede obtener ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Esto es lo que debe hacer:

- Vaya a la sala de emergencias más cercana. No necesita llamarnos primero. La sala de emergencias llamará a AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Llame o pídale a alguien que llame al número de intervención por causa de crisis para su distrito. Para encontrar el número de la línea directa de crisis, vaya a la sección Lista de números útiles en la página 36.
- **Si tiene una situación que pone en riesgo la vida, actúe rápidamente. Llame al 911. También se puede ir a una sala de emergencias en un hospital. No necesita llamarnos primero.**

Los servicios de emergencia están cubiertos ya sea que los preste un proveedor de la red o fuera de la red.

Recuerde: Los proveedores de AmeriHealth Caritas Louisiana deben proporcionar los servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental dentro de los 14 días para necesidades de rutina (no emergencia), dentro de las 24 horas para situaciones de urgencia y dentro de 1 hora para situaciones de emergencia.

Servicios posteriores a la estabilización

Los servicios posteriores a la estabilización son servicios prestados después de la atención médica de emergencia. Estos servicios son para mantener o mejorar su afección. Los servicios posteriores a la estabilización están cubiertos.

Atención de emergencia fuera de la ciudad

Si usted está lejos de casa y tiene una emergencia o una situación que pone en riesgo la vida debido al consumo de sustancias tóxicas y la salud mental, vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano. Informe al hospital que usted es miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana. Pida al hospital que llame a AmeriHealth Caritas Louisiana tan pronto como sea posible para informarnos sobre la emergencia. No debe recibir una factura. Llámenos inmediatamente si usted recibe una.

Buscar a un proveedor de la red

Herramienta de búsqueda de proveedores en línea

Nuestra herramienta de búsqueda de proveedores en línea hace que le resulte más fácil encontrar proveedores de la red para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental. Puede acceder a esta herramienta sencilla directamente desde la página de inicio de AmeriHealth Caritas Louisiana (www.amerhealthcaritasla.com). Simplemente haga clic en Buscar un proveedor en la página de inicio en la columna Miembros. En Buscar un proveedor puede buscar un proveedor para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental en base a uno o más de los siguientes:

- Nombre del proveedor u organización.
- Código postal.
- Distancia desde su casa.
- Distrito.
- Requisitos especiales (ejemplos: elevador, líneas de TTY/TDD o intérprete).
- Servicios.

Si no tiene acceso a Internet o necesita ayuda para buscar a un proveedor para la salud mental y el consumo de sustancias tóxicas, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**, (TTY **1-866-428-7588**). Los especialistas de Servicios al Miembro están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días al año. También pueden explicar los beneficios relativos al tratamiento del consumo de sustancias tóxicas y la salud mental y ayudarlo a encontrar servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental.

Administración de cuidados médicos integrales

AmeriHealth Caritas Louisiana cree en la atención integral de la persona. Por eso ofrecemos nuestro programa de Administración de cuidados. Este programa tiene administradores de cuidado que pueden ayudarlo a hacerse cargo de sus necesidades de salud mental para lograr una mejor calidad de vida.

El programa de Administración de cuidados es una manera de colaborar con usted y sus proveedores en tanto enfrenta los retos de su salud. Es una manera de garantizar que obtiene la atención adecuada en el momento adecuado. Estas son algunas cosas con las que podemos ayudarlo:

- Llegar a sus consultas para la salud mental.
- Obtener los servicios de apoyo para la salud mental que necesita.
- Conocer más sobre su afección relativa a la salud mental.
- Conseguir el medicamento que su médico le recetó.
- Encontrar recursos útiles para sus necesidades de la salud mental.

Si usted tiene alguna pregunta sobre el programa de Administración de cuidados, comuníquese con el Departamento de respuesta rápida de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-888-643-0005** y pida hablar con la Administración de cuidados.

Transporte

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre el transporte de emergencia y que no es de emergencia siempre que sea médicamente necesario.

Si tiene una emergencia, llame **911**. Si llama para el transporte de emergencia y su afección no es realmente una emergencia, es posible que se le facture el servicio. Para situaciones que no son de emergencia, AmeriHealth Caritas Louisiana proporciona transporte que no es de emergencia, o NEMT, a consultas y a otro tipo de atención médica necesaria cuando recibe servicios de atención médica. Nos aseguraremos de que tenga el tipo de transporte que necesita.

Transporte que no sea de emergencia en una ambulancia

Si necesita que lo trasladen en ambulancia a consultas médicas que no sean de emergencia, eso también está cubierto. Es posible que necesite que lo transporten en ambulancia si le corresponde 1 de los siguientes casos:

- Está confinado en la cama (no puede salir de su cama sin ayuda, no puede caminar y no puede sentarse en una silla o silla de ruedas).
- Necesita servicios médicos vitales durante su viaje que solo están disponibles en una ambulancia, tales como la administración de medicación o el monitoreo de las funciones vitales.

Si tiene preguntas o desea programar el transporte, llame al **1-888-913-0364** (de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.). Si está esperando el transporte que ya ha sido programado y desea verificar el estado, llame a la Línea de asistencia de viaje (Ride Assist Line), también conocida como “Where’s My Ride?” (¿Dónde está mi transporte?), al **1-888-913-0364** (de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.).

Confidencialidad

Sabemos que su privacidad es importante para usted. También es muy importante para nosotros. AmeriHealth Caritas Louisiana quiere que usted sepa que respetamos su privacidad y que trabajamos para protegerla. El personal de AmeriHealth Caritas Louisiana tiene la obligación de cumplir con todas las leyes vigentes sobre la confidencialidad.

Sepa que:

- Solo el personal de AmeriHealth Caritas Louisiana que participa en su atención o en la atención de su familia puede ver sus registros.
- Nuestros proveedores cumplen con las mismas leyes federales y estatales que nosotros.

En general, no proporcionamos ninguna información sobre su tratamiento a terceros sin su aprobación escrita. Usaremos o compartiremos solamente la mínima cantidad de su información médica necesaria para hacer nuestro trabajo. Podemos usar su información:

- Cuando sea necesario y esté permitido para organizar su tratamiento y coordinar su atención con los proveedores.
- Para ayudar a resolver una queja formal que tiene sobre su atención.
- Cuando sea necesario para pagar su atención.
- Cuando sea necesario para realizar las operaciones básicas de atención médica de AmeriHealth Caritas Louisiana (incluso las revisiones de calidad o tratamiento).
- Cuando lo exija su distrito o estado para supervisar las actividades de AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Si usted o alguien más podría resultar herido. La ley dice que debemos compartir información para ponerlo a usted o a otra persona fuera de peligro.
- Cuando usted proporciona su permiso escrito.
- Usted puede hablar con Servicios al Miembro sobre nuestra manera de respetar su privacidad. Usted puede pedir que le envíen nuestro Aviso de prácticas de privacidad.

Pérdida de beneficios

Usted puede ser desafiliado (apartado) de la cobertura de AmeriHealth Caritas Louisiana si:

- Ya no recibe (no cumple con los requisitos para) Medicaid. Si su caso se vuelve a abrir en el plazo de 60 días, se lo volverá a inscribir en AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Se muda fuera de Louisiana. Debe averiguar sobre Medicaid en su nuevo estado.
- Queda recluso en una institución pública.
- Comete fraude. Esto incluye si usted o sabiendas deja que otra persona use su tarjeta.

Usted será desafiliado de AmeriHealth Caritas Louisiana y obtendrá la cobertura médica a través del programa del LDH por razones que incluyen, entre otras:

- Es admitido en un establecimiento de enfermería para recibir atención a largo plazo.
- Comienza a recibir Medicare.
- Es admitido a un centro médico de atención intermedia para personas con discapacidades del desarrollo.

Desafiliación voluntaria

Cuando desea cambiar su plan médico

Usted puede decidir que desea dejar AmeriHealth Caritas Louisiana. Cuando se inscriba en AmeriHealth Caritas Louisiana, tendrá 90 días desde la fecha en el matasellos de su Aviso de inscripción para cambiar su plan. Puede cambiar de plan por cualquier motivo durante este período de 90 días. Después del período inicial de 90 días, permanecerá en el plan de AmeriHealth Caritas Louisiana hasta el siguiente período de inscripción abierta anual. La inscripción abierta se produce una vez cada 12 meses.

Durante los 12 meses de “bloqueo”, existen razones por las que se le permite cambiar de planes. Estas razones incluyen, entre otras:

- Usted solicita estar inscrito en el mismo plan como un miembro de la familia.
- Usted realiza una solicitud formal para cambiar de plan porque su afección requiere que lo trate un proveedor que no pertenece a la red de AmeriHealth Caritas Louisiana y su médico está de acuerdo.
- Existe una falta de acceso a los beneficios o servicios básicos.
- Recibe atención de mala calidad.
- Cualquier otro motivo que el LDH considere válido.
- Su proveedor especialista en consumo de sustancias tóxicas y salud mental rescinde su contrato con AmeriHealth Caritas Louisiana.

Tenga en cuenta que esta no es una lista completa de los motivos.

Si AmeriHealth Caritas Louisiana deja el sistema de Louisiana Medicaid

Si usted es miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana y se cancela nuestra inscripción como organización de cuidado administrado, AmeriHealth Caritas Louisiana debe hacer los arreglos necesarios para que se le brinden los servicios de Medicaid sin demora, como lo requiere el estatuto 42 CFR 438.62.

Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales de los miembros

Esperamos que siempre esté satisfecho con AmeriHealth Caritas Louisiana y nuestros proveedores médicos. Si usted tiene preguntas o inquietudes sobre sus beneficios o servicios de AmeriHealth Caritas Louisiana, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**. Nuestros representantes de Servicios al Miembro pueden ayudar con la mayoría de las preguntas e inquietudes. Si aún no está conforme, tiene derecho a presentar una queja formal o una apelación como miembro, o pedir una audiencia justa estatal después de haber completado el proceso de queja formal y apelación. Llame a Servicios al Miembro si necesita ayuda o tiene preguntas sobre cómo presentar una queja formal o apelación, o solicitar una audiencia justa estatal.

Quejas formales de los miembros

Una queja formal del miembro es una expresión de insatisfacción con respecto a cualquier asunto que no sea una acción que se pueda apelar. Cuando usted no está satisfecho, las quejas formales pueden incluir temas como:

- La calidad de la atención que recibió.
- La calidad del servicio que recibió.
- Descortesía de un proveedor médico o de un empleado de la red.
- Prácticas de administración de la red que no sean una acción.

Cómo presentar una queja formal del miembro ante AmeriHealth Caritas Louisiana

Una queja formal del miembro puede ser presentada por un miembro o un representante personal, ya sea por teléfono o por correo postal dentro de los 30 días calendario del hecho. Si desea presentar una queja formal, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**. También puede escribirnos a:

AmeriHealth Caritas Louisiana
Attention: Member Grievance Department
P.O. Box 83580
Baton Rouge, LA 70884

¿Qué sucede después de presentar una queja formal del miembro?

Se le enviará un acuse de recibo por correo dentro de 1 día laboral de haber recibido su queja formal. La carta le hará saber que hemos recibido su queja formal. Servicios al Miembro documentará la queja formal y trabajará con los departamentos adecuados para resolver su problema. Si necesitamos más información suya sobre este tema, lo llamaremos o le enviaremos una carta para informarle. Usted tendrá 14 días calendario para entregarnos la información adicional. Si usted no se comunica con nosotros dentro de esos 14 días calendario, se cerrará su queja formal y le enviaremos una carta de notificación.

La queja formal se abrirá nuevamente una vez que recibamos la información adicional de usted. Dentro de los 90 días calendario de haber recibido su solicitud de queja formal, AmeriHealth Caritas Louisiana resolverá la queja formal y le enviará una carta para informarle el resultado.

Apelaciones

Si no está satisfecho con la decisión tomada por AmeriHealth Caritas Louisiana, podrá presentar una apelación ante nosotros. Una apelación es una solicitud de revisión de una acción.

Algunos ejemplos de acciones incluyen:

- La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel de servicio.
- La reducción, suspensión o finalización de un servicio anteriormente autorizado.
- La denegación, en su totalidad o en parte, del pago de un servicio.
- La falta de prestación de servicios de manera oportuna.

Tenga en cuenta que usted no perderá su membresía o beneficios de atención médica de AmeriHealth Caritas Louisiana por presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación ante AmeriHealth Caritas Louisiana

- Usted, su proveedor o su representante autorizado pueden presentar una apelación. Si su proveedor o su representante autorizado presentan la apelación en su nombre, usted debe darle su permiso escrito para hacerlo.
- Su apelación puede presentarse oralmente o por escrito.
- AmeriHealth Caritas Louisiana debe recibir la apelación dentro de los 60 días calendario siguientes a la fecha de recibir la carta con la decisión.

Para presentar su apelación por teléfono, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**. Para presentar su apelación por escrito, envíe su solicitud de apelación a:

AmeriHealth Caritas Louisiana
Attention: Appeals Coordinator
P.O. Box 7328
London, KY 40742

¿Qué sucede después de presentar una apelación?

Le enviaremos un acuse de recibo por correo dentro de 1 día laboral de haber recibido su apelación. La carta le hará saber que hemos recibido su apelación. También le dirá la fecha y hora en que revisaremos su apelación.

También puede recibir copias de los documentos relacionados con su apelación. Usted debe solicitarlos por escrito.

Su solicitud por escrito debe enviarse a:

AmeriHealth Caritas Louisiana
Attention: Appeals Coordinator
P.O. Box 7328
London, KY 40742

Después de haber presentado su apelación, usted aún puede enviarnos información relacionada con su apelación. Usted y su representante también pueden revisar el expediente del caso, incluyendo los registros médicos y demás documentos y registros que están siendo revisados durante el proceso.

Es posible que necesite más tiempo para darnos información sobre su apelación. Puede solicitar más tiempo, hasta 14 días calendario. Esta solicitud debe hacerse por escrito y enviarse al coordinador de apelaciones de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Para continuar recibiendo los servicios

Si usted estaba recibiendo los servicios autorizados que ahora le niegan y desea seguir recibiendo estos servicios mientras espera que se decida la apelación, debe solicitar la continuación de los servicios por escrito dentro de los 10 días calendario siguientes a la fecha de envío en la carta de denegación. Su solicitud debe indicar claramente que desea continuar recibiendo los servicios. Puede continuar recibiendo los servicios hasta que se tome la decisión sobre la apelación o hasta que se haya cumplido el período de tiempo o los límites de servicio, lo que suceda primero.

Si la decisión de la apelación concuerda con la denegación de AmeriHealth Caritas Louisiana, es posible que tenga que pagar por los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.

Decisión de la apelación

Dentro de los 30 días calendario después de recibir su solicitud de apelación, le enviaremos una carta con nuestra decisión. Si sentimos que no podemos darle una decisión justa dentro del plazo de 30 días calendario, podemos agregar hasta 14 días calendario a nuestro tiempo de revisión. Le enviaremos una carta para informarlo.

Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión de la apelación, puede pedir una audiencia justa estatal ante el Department of Administrative Law (Departamento de derecho administrativo o DAL) dentro de los 120 días calendario de recibir la carta de decisión de la apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Apelaciones aceleradas (más rápidas)

Usted, su proveedor o un representante autorizado pueden pedir una revisión acelerada de la apelación si la espera de 30 días calendario para completar el proceso de apelación estándar podría afectar seriamente su vida, salud o capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima. Las revisiones de apelación acelerada se pueden solicitar verbalmente o por escrito. No se requiere ningún seguimiento adicional del miembro.

AmeriHealth Caritas Louisiana completará todas las apelaciones aceleradas tan pronto como lo requiera la afección del miembro, pero no más de 72 horas después de la recepción de la solicitud. AmeriHealth Caritas Louisiana dará una decisión oral inicial de las apelaciones aceleradas dentro de las 72 horas de recibir la solicitud y una notificación por escrito a más tardar 3 días calendario después de la notificación oral inicial.

Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales del miembro

Apelaciones aceleradas (más rápidas) (cont.)

Si AmeriHealth Caritas Louisiana o su proveedor no consideran que esperar 30 días para completar el proceso de apelación estándar afectará seriamente su vida, salud o capacidad de lograr, mantener o recuperar la función máxima, nosotros:

- Lo llamaremos de inmediato y le enviaremos una carta dentro de los 2 días calendario para hacerle saber que su apelación no se revisará como una apelación acelerada.
- Revisaremos su apelación conforme al proceso de apelación estándar y se tomará una decisión sobre su apelación dentro de los 30 días calendario.

Imparcialidad y especialización apropiada

Tanto para las quejas formales como para las apelaciones del miembro, se nombrará a un asociado de AmeriHealth Caritas Louisiana para revisar su caso. El asociado será alguien que no participó en la decisión adversa previa y no trabaja para la persona que tomó la decisión anterior.

Para las apelaciones médicas, un médico u otro colega clínico apropiado deben evaluar las decisiones de necesidad médica para las apelaciones por decisiones adversas. Para las apelaciones que implican la atención especializada, la contribución a la determinación de la apelación se obtendrá de un clínico de la misma o similar especialidad de la atención que se está solicitando.

Cómo solicitar una audiencia justa estatal ante la División de Derecho Administrativo (DAL)

Usted puede solicitar una audiencia justa estatal ante la DAL cuando no está de acuerdo con la decisión de la apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana. Debe agotar el proceso de apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana antes de pedir una audiencia justa estatal.

Usted puede solicitar una audiencia justa estatal con la DAL dentro de los 120 días calendario de haber recibido la carta de decisión de la apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si el plan no toma una decisión oportuna, puede solicitar una audiencia justa estatal. Puede solicitar una audiencia justa estatal por correo, teléfono o fax, o en línea.

La audiencia justa estatal no forma parte de AmeriHealth Caritas Louisiana de ninguna manera. En una audiencia justa estatal, el juez de la DAL determinará si se deben proporcionar los servicios. AmeriHealth Caritas Louisiana debe cumplir la decisión de la audiencia de la DAL, aprobada por el secretario del LDH. Usted no perderá su membresía de AmeriHealth Caritas Louisiana por presentar una solicitud de audiencia justa estatal ante la DAL.

Una vez que haya completado el proceso de apelación ante AmeriHealth Caritas Louisiana, usted, su representante autorizado o el proveedor de la red que actúa en su nombre y con su consentimiento por escrito, pueden solicitar una audiencia justa estatal ante la DAL una vez que el proceso de apelaciones de AmeriHealth Caritas Louisiana se haya agotado. Después de recibir la carta de AmeriHealth Caritas Louisiana con la decisión de la apelación, usted puede solicitar una audiencia justa estatal por correo, teléfono, fax o en línea.

Puede enviar por correo su solicitud de una audiencia justa estatal a:

**Division of Administrative Law
P.O. Box 4189
Baton Rouge, LA 70821-4189**

Usted puede enviar por fax su solicitud de audiencia justa estatal al **1-225-219-9823**. Puede presentar por teléfono su solicitud de audiencia justa estatal al **1-225-342-5800**. Puede presentar su solicitud de audiencia justa estatal en línea en http://www.adminlaw.state.la.us/AdminLaw/Appeal_Request_Form.aspx.

Usted tiene derecho a continuar recibiendo los beneficios mientras que la audiencia justa estatal está pendiente. Debe solicitar esta continuación dentro de los 10 días calendario a partir de la fecha de envío de la carta de decisión de apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana. Puede llamar a AmeriHealth Caritas Louisiana y pedir que sus beneficios continúen. El número de teléfono sin cargo es **1-888-756-0004**.

Tenga en cuenta que es posible que usted tenga que pagar los costos de estos servicios. Esto podría suceder si la DAL concuerda con la denegación de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Fraude, consumo innecesario y abuso

Desafortunadamente, puede haber ocasiones en las que vea fraude, consumo innecesario o abuso. Si usted tiene conocimiento de fraude, consumo innecesario o abuso por parte de un miembro o proveedor, informe las circunstancias a AmeriHealth Caritas Louisiana o al LDH como se indica a continuación. No tiene que dar su nombre. Si lo dice, no será identificado ante el miembro o el proveedor a quien está denunciando.

Algunos ejemplos de fraude, consumo innecesario o abuso por parte de un proveedor médico son:

- Facturarle o cobrarle por servicios que AmeriHealth Caritas Louisiana cubre (aparte de los copagos de farmacia).
- Ofrecerle regalos o dinero para recibir tratamiento o servicios que no necesita.
- Ofrecerle servicios, equipo o suministros gratuitos a cambio de usar su número de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Proporcionarle tratamiento o servicios que usted no necesita.
- Abuso físico, mental o sexual.

Algunos ejemplos de fraude, consumo innecesario o abuso por parte de un miembro son:

- Vender o prestar la tarjeta de identificación de miembro a otras personas.
- Abusar de los beneficios al buscar medicamentos o servicios que no son médicamente necesarios.

Cómo denunciar el fraude, consumo innecesario y abuso

El LDH tiene una línea directa para denunciar una sospecha de fraude o abuso por parte de un proveedor que trata el consumo de sustancias tóxicas y salud mental (por ejemplo, un psiquiatra, psicólogo, trabajador social, terapeuta u hospital). La línea directa es **1-800-488-2917**.

También puede llamar para preguntar si una situación es fraude o abuso.

Si usted no habla inglés, un intérprete estará disponible. Si usted tiene impedimentos auditivos, puede llamar la línea directa mediante su dispositivo TTY.

No tiene que dar su nombre. Si lo da, el proveedor no sabrá que usted llamó. Usted también puede denunciar la sospecha de fraude y abuso por correo:

**Medicaid Program Integrity
Attention: Compliance Unit
Louisiana Department of Health
P.O. Box 91030
Baton Rouge, LA 70821-9030**

Usted puede denunciar fraude y abuso llamando a la línea directa de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-866-833-9718** o enviando un correo electrónico a fraudtip@amerihealthcaritas.com. También puede denunciar el fraude y abuso al LDH mediante cualquiera de las formas que se describen a continuación.

Puede denunciar el fraude, consumo innecesario o abuso de un proveedor o miembro mediante el sitio web del LDH en <http://new.ldh.louisiana.gov/index.cfm/page/219>.

Estas son otras formas en las que usted puede denunciar el fraude, consumo innecesario y abuso al LDH:

Para denunciar el fraude, consumo innecesario o abuso de un miembro:

- Llame sin cargo al **1-888-342-6207**.
- Envíe una carta a:
**Customer Service Unit
Louisiana Department of Health
P.O. Box 91278
Baton Rouge, LA 70821-9278**
- Por fax al **1-225-389-2610**.

Para denunciar el fraude, consumo innecesario y abuso de un proveedor:

- Llame sin cargo al **1-800-488-2917**.
- Envíe una carta a:
**Medicaid Program Integrity
Attention: Compliance Unit
Louisiana Department of Health
P.O. Box 91030
Baton Rouge, LA 70821-9030**
- Por fax **1-225-219-4155**.

Información para miembros

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

- Límites a su libertad de elección de proveedores para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental en nuestra red.
- Derechos y protecciones de los miembros.
- Información sobre los derechos y procedimientos para la queja formal, la apelación y la audiencia justa estatal.
- Cómo obtener servicios, incluyendo las normas y las reglas de autorización.

AmeriHealth Caritas Louisiana también proporciona:

- Información sobre planes de incentivos para médicos.
- Información sobre la estructura y el funcionamiento del plan médico.
- Políticas de uso del servicio.
- Cómo denunciar presuntas infracciones de comercialización al LDH utilizando el Formulario de queja de comercialización (Marketing Complaint Form).
- Manual del Miembro y carta de bienvenida.

Lista de números útiles

Mi número de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana (introduzca su número):

Números de identificación de AmeriHealth Caritas Louisiana de otros miembros de la familia:

Nombre y número de teléfono de mi proveedor
de consumo de sustancias tóxicas y salud mental:

Nombre y número de teléfono del proveedor de mi hijo
de consumo de sustancias tóxicas y salud mental:

Nombre y número de teléfono de la farmacia:

Nombre y número de teléfono del proveedor
de atención primaria:

Otra información del proveedor:

Administrador de cuidado integral de AmeriHealth
Caritas Louisiana:

Línea directa para situaciones de crisis por consumo
de sustancias tóxicas y salud mental de AmeriHealth
Caritas Louisiana **1-844-211-0971**

Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana..... **1-888-756-0004**
TTY: **1-866-428-7588**
AmeriHealth Caritas Louisiana
P.O. Box 83580
Baton Rouge, LA 70884

Servicios al Miembro para el consumo de sustancias
tóxicas y la salud mental..... **1-888-756-0004**
TTY: **1-866-428-7588**

Programa de transporte médico no de emergencia **1-888-913-0364**

Servicios de inscripción **1-855-229-6848**
TTY: **1-855-LAMED4ME (526-3346)**
www.myplan.healthy.la.gov

La discriminación está en contra de la ley

AmeriHealth Caritas Louisiana cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, identidad de género, religión o capacidad de pago. AmeriHealth Caritas Louisiana no excluye a las personas ni las tratan de modo diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión o capacidad de pago.

AmeriHealth Caritas Louisiana:

- Brinda asistencia y servicios gratuitos (sin costo) a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera efectiva con nosotros, tales como:
 - Intérpretes calificados del lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios de idioma gratuitos (sin costo) a personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**. Estamos a su disposición las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si cree que AmeriHealth Caritas Louisiana no ha provisto estos servicios o ha discriminado de otra manera en función de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja formal dirigida a:

- AmeriHealth Caritas Louisiana
Grievance and Appeals
Return Mail Processing Center
8171 Baymeadows Way West
Jacksonville, FL 32256
Teléfono: **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**,
Fax: **1-225-300-9209**
- Puede presentar una queja formal por correo postal, fax o teléfono. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el departamento de Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana está disponible para ayudarle.
- También puede presentar una queja relativa a los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles (en inglés, U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights) de manera electrónica a través del Portal de Quejas sobre Derechos Civiles, disponible en **ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf**, o al:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
Teléfono: **1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697)**
Los formularios de quejas están disponibles en:
www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Servicios de interpretación en varios idiomas

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

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

Vietnamese: CHÚ Ý: Chúng tôi cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-888-756-0004 (TTY: 1-866-428-7588)**.



AmeriHealth Caritas™

Louisiana

Manual del Miembro Consumo de sustancias tóxicas y salud mental

Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** (TTY **1-866-428-7588**).

Disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Llame a la Línea directa de crisis al **1-844-211-0971**.

www.amerihealthcaritasla.com

¿Necesita una traducción? Llame al **1-888-756-0004**.

Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** o **TTY 1-866-428-7588**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

www.amerhealthcaritasla.com

Este manual puede ser actualizado con el texto adicional proporcionado por el LDH u otra información que consideramos que es importante que sepa.

Fecha de revisión: marzo de 2021

© 2015 AmeriHealth Caritas Louisiana

You can have this information in other languages and formats at no charge to you. You can also have this interpreted over the phone in any language. Call Member Services 24 hours a day, seven days a week, at **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**.

Usted puede tener esta información en otros idiomas y formatos sin costo alguno para usted. También puede recibir la interpretación por teléfono en cualquier idioma. Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)** las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Quý vị có thể có thông tin này bằng các ngôn ngữ và định dạng khác miễn phí. Quý vị cũng có thể yêu cầu dịch thông tin này ra bất kỳ ngôn ngữ nào qua điện thoại. Xin gọi ban Dịch vụ Hội viên phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần, theo số **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**.

Todas las imágenes son utilizadas bajo licencia únicamente con fines ilustrativos. Cualquier persona representada es un modelo.

ACLA_211151646-1


AmeriHealth Caritas
Louisiana

www.amerhealthcaritasla.com